

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 90001/2026-COBES

PROCESSO: 6013.2024/0001958-9

TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

OBJETO: Registro de preço para a prestação de serviço móvel pessoal com dados e mensagens, com acesso à internet em banda larga móvel sem fio, e encaminhamento de ligações de longa distância (STFC-LD), de acordo com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL, com a disponibilização de MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, com serviço móvel de tecnologia 5G ou superior e de terminais móveis em regime de comodato, com serviço móvel de tecnologia 5G ou superior, conforme especificações constantes no Termo de Referência.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

TELEFONIA MÓVEL

1. OBJETO

1.1. Item I-A: registro de preço para a prestação de serviço móvel pessoal com dados e mensagens, com acesso à internet em banda larga móvel sem fio, e encaminhamento de ligações de longa distância (STFC-LD), de acordo com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL, com a disponibilização de MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, com serviço móvel de tecnologia 5G ou superior e de terminais móveis em regime de comodato, com serviço móvel de tecnologia 5G ou superior, conforme especificações constantes neste Termo de Referência, parte integrante deste Edital.

1.2. Item I-B: registro de preço para a prestação de serviço móvel pessoal com dados e mensagens, com acesso à internet em banda larga móvel sem fio, e encaminhamento de ligações de longa distância (STFC-LD), de acordo com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL, com a disponibilização de MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, com serviço móvel de tecnologia 5G ou superior, sem o fornecimento de terminal móvel em regime de comodato conforme especificações constantes neste Termo de Referência, parte integrante deste Edital.

2. QUANTIDADES E VALOR DA CONTRATAÇÃO

2.1. Quantitativos estimados:

- 936 (novecentos e trinta e seis) linhas em terminais móveis tipo A-40GB
- 1.120 (um mil, cento e vinte) linhas em terminais móveis tipo A-30GB
- 1.373 (um mil, trezentos e setenta e três) linhas em terminais móveis tipo A-20GB
- 93 (noventa e três) SIM CARDS linhas tipo B-40GB
- 730 (setecentos e trinta) SIM CARDS linhas tipo B-20GB

3. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

Para fins desta prestação dos serviços, em consonância com a legislação vigente, especialmente ao estabelecido pela ANATEL, aplicam-se as seguintes definições:

3.1. ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal;

3.2. Acesso a dados (smartphone) – pacote de dados 5G para smartphone: franquias a serem disponibilizadas, de diferentes volumes de dados, com direito de acesso ilimitado, sem cobrança de excedente de tráfego à franquia.

3.3. Área de cobertura – área geográfica em que uma estação móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base ou SMP ou SME;

3.4. Área de mobilidade – área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro;

3.5. Área de prestação – área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP ou SME está autorizada a explorar o serviço;

3.6. Área de registro - área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP ou SME é registrada;

3.7. Área de serviços da prestadora – conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP ou SME;

3.8. Área de tarifação – área específica geograficamente contínua, formados por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócios geoeconômicos e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;

3.9. Ativação de estação móvel – estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não específico;

- 3.10. Chamada a cobrar – chamada que utiliza marcação especial fixada no Regulamento de Numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do usuário de destino da chamada;
- 3.11. Estação móvel – estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- 3.12. Franquia – valor fixo mensal devido pela disposição do SMP e/ou acesso à internet móvel nas condições previstas no Plano de Serviço;
- 3.13. Habilitação – ativação de Estação Móvel;
- 3.14. Plano básico de serviços – entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários ou interessados;
- 3.15. Prestadora – entidade que detém autorização para prestar o serviço SMP;
- 3.16. Roaming – facilidade que permite a uma estação móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço de Telefonia Móvel, em um sistema visitado;
- 3.17. “Roaming” internacional= Chamadas recebidas ou efetuadas fora do território nacional;
- 3.18. Deslocamento 1= Chamadas recebidas pelo assinante quando em “roaming” fora de sua área de mobilidade e dentro da área de concessão da operadora;
- 3.19. Deslocamento 2 = Chamadas recebidas pelo assinante quando em “roaming” fora de sua área de mobilidade e fora da área de concessão da operadora;
- 3.20. Serviço de acesso à internet – serviço através do qual se pode, por meio de funcionalidades dos aparelhos/dispositivos fornecidos, acessar a internet;
- 3.21. Serviço de Gestão Online / web – ferramenta / software que permite aos órgãos da PMSP gerenciar e controlar o uso das linhas fornecidas.
- 3.22. Serviço de mensagens de texto (SMS) – serviço que permite o recebimento e o envio de mensagens de texto a partir do próprio smartphone;
- 3.23. Serviço de mensagem MMS – serviço de mensagem de imagem, vídeo, áudio e filmes;
- 3.24. Serviço Móvel Especializado (SME) – serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que utiliza sistema de radiocomunicação, basicamente, para a realização de operações tipo despacho e outras formas de telecomunicações;
- 3.25. Serviço Móvel Pessoal (SMP) – serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre estações móveis e de estações móveis para outras estações. O SMP é caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo;
- 3.26. Tarifa – custo das ligações efetuadas;

- 3.27. Usuário – pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP ou SME, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;
- 3.28. Valor de Comunicação – valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;
- 3.29. VC1 móvel x fixo – valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a código de Acesso do STFC associado à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada;
- 3.30. VC1 móvel x móvel - para chamadas originadas e terminadas na área de mobilidade do assinante. Chamadas destinadas a assinantes do Serviço Móvel Celular.
- 3.31. VC1 Intragrupo – mesma operadora dentro do intragrupo: chamadas entre assinantes do SMP relativas à unidade contratante de mesmo CNPJ independentemente do consumo, VC1 (móvel/móvel) – ligação local;
- 3.32. VC2 – chamadas de longa distância dentro do Estado;
- 3.33. VC3 – chamadas de longa distância para outros Estados;
- 3.34. Adicional de Deslocamento 1: valor adicional cobrado por minuto para receber chamada fora da Área de Mobilidade, porém dentro de sua área de numeração primária;
- 3.35. Adicional de Deslocamento 2: valor adicional cobrado por minuto para receber chamadas fora da Área de Mobilidade e de sua área de numeração primária.

4. MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM

Os MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, a que se referem objeto desta Ata de Registro de Preço, objeto este que também habilita o funcionamento dos equipamentos em comodato descritos no primeiro objeto deste Termo de Referência, deverão ser disponibilizados habilitados para atender às características mínimas a seguir:

- 4.1. Compatibilidade com o sistema GSM ou superior da Operadora CONTRATADA;
- 4.2. Prazo máximo de 24 horas para ativação após a solicitação;
- 4.3. Os MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM deverão ser fornecidos em consonância com o espaço para os chips contidos nos smartphones em comodato, ou seja, o tamanho do chip deve ser sempre igual ao que o smartphone necessita para funcionar.
- 4.4. No caso de MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM que forem fornecidos avulsos, isto é, sem nenhum equipamento em comodato, a CONTRATANTE deverá informar o tamanho dos chips que deseja.
- 4.5. Caso ocorram divergências de tamanho entre o chip e o espaço para este no smartphone, serão permitidas trocas de MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sem custos adicionais.

4.6. Os MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/substituídos no prazo de até 5 dias úteis e mais 2 dias para o funcionamento de todos os serviços na linha, às custas da CONTRATADA.

4.7. No caso de defeito ou mau funcionamento dos MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da solicitação feita ao gerente operacional;

4.8. Deverão ser entregues no endereço providenciado pela CONTRATANTE, dentro dos limites geográficos do Município de São Paulo;

4.9. Os MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM deverão ser disponibilizados para as seguintes combinações de serviços, os quais serão prestados com o fornecimento de terminais móveis em regime de comodato:

4.9.1. MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, quantidade de 936 , habilitados com facilidades de voz, dados e mensagens de texto, que atendam aos serviços estimados de 40 GB de internet e habilitados para SMS e MMS por evento, com aparelhos tipo A, sendo designado como tipo A-40GB.

4.9.2. Quantidade de 1.120 SIM CARDS, habilitados com facilidades de voz, dados e mensagens de texto, que atendam aos serviços estimados de 30 GB de internet e habilitados para SMS e MMS por evento, com aparelhos tipo A, sendo designado como tipo A-30GB.

4.9.3. Quantidade de 1.373 SIM CARDS, habilitados com facilidades voz, de dados e mensagens de texto, que atendam aos serviços estimados de 20 GB de internet e habilitados para SMS e MMS por evento, com aparelhos tipo A, sendo designado como tipo A-20GB.

4.9.4. MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM disponibilizados para as seguintes combinações de serviços, os quais serão prestados sem o fornecimento de terminais móveis em regime de comodato:

4.9.5. MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, na quantidade de 93, habilitados com facilidades de voz, dados e mensagens de texto, que atendam aos serviços estimados de 40 GB de internet e habilitados para SMS e MMS por evento, sendo designado como tipo B-40GB.

4.9.6. MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, na quantidade de 730, habilitados com facilidades de voz, dados e mensagens de texto, que atendam aos serviços estimados de 20 GB de internet e habilitados para SMS e MMS por evento, sendo designado como tipo B-20GB.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DOS SMARTPHONES

Os smartphones, a que se refere o objeto desta Ata de Registro de Preço, deverão ser disponibilizados em dois níveis de ferramenta tecnológica, denominados neste Termo de Referência como tipo A. Os smartphones deverão atender às características mínimas especificadas nos itens a seguir:

5.1 Os smartphones do tipo A, na quantidade de 3.429, deverão estar habilitados com linha executiva com facilidades de dados e mensagens de texto, habilitado para SMS e MMS por evento, e que atenda às seguintes características mínimas:

5.1.1. Certificado de homologação da ANATEL, devendo ser apresentado junto com a entrega dos aparelhos;

5.1.2. Padrão GSM Quad-Band (850/900/1800/1900 MHz) ou superior;

5.1.3. Sistema operacional com versão não inferior a iOS 16 ou Android 13;

5.1.4. Possuir processador com velocidade de 2,0 GHz 8 Core ou superior;

5.1.5. Possuir memória RAM mínima de 6 GB;

5.1.6. Possuir memória interna mínima de 128 GB;

5.1.7. Possuir display com tamanho mínimo de 6,4 polegadas, com resolução mínima de 1080x2340 pixel e 16 milhões de cores;

5.1.8. Capacidade da bateria mínima de 4.000 mAh;

5.1.9. Indicador de nível de sinal e carga da bateria;

5.1.10. Acesso à internet 3G/4G/5G e Wi-Fi

5.1.11. Possuir conexão WI-FI IEEE, nos padrões 802.11 a/b/g/n/ac;

5.1.12. Acesso Internet em Banda Larga Móvel, aceitável GSM/GPRS/EDGE e HSPA, 4G e 5G;

5.1.13. Possuir suporte para e-mail, POP3, IMAP, Exchange, SMTP;

5.1.14. Conectividade Bluetooth com tecnologia 5.0 ou superior;

5.1.15. Conectividade GPS mínimo A-GPS/GLONASS;

5.1.16. Capacidade para 2 chips;

5.1.17. O kit deverá ser composto por aparelho, bateria, carregador de bateria (Bi-volt), cabo USB 2.0 ou superior, com no mínimo 60 cm de extensão, manual de operação em português, certificado de garantia;

5.1.18. Viva-voz integrado;

5.1.19. Teclado Touch Screen;

5.1.20. Teleconferência;

- 5.1.21. Transferência de arquivos via Bluetooth;
- 5.1.22. Registro de histórico de chamadas;
- 5.1.23. Suporte para serviço de mensagens curtas (SMS) e MMS;
- 5.1.24. Possuir câmera frontal com resolução mínima de 10 megapixel;
- 5.1.25. Possuir câmera traseira com resolução de no mínimo 48 megapixel;
- 5.1.26. A câmera traseira deve possuir flash.
- 5.1.27. Possuir conectividade através de roteador Wifi.

6. ESTIMATIVA DE CONSUMO DAS LINHAS

6.1. Linhas de voz dos smartphones e MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM:

MODALIDADE	TIPOS DE SERVIÇO	REDE	UNIDADE	QTD.
VC- 1 – Ligação Local	Móvel x Móvel	MESMA OPERADORA	Minutos	3.009.338
VC- 1 – Ligação Local	Móvel x Móvel	OUTRA OPERADORA	Minutos	3.009.338
VC- 1 – Ligação Local	Móvel x Fixo	STFC	Minutos	2.579.432
VC- 2 – Ligação Longa Distância Nacional no Estado	Móvel x Móvel	MESMA OPERADORA	Minutos	42.991
VC- 2 – Ligação Longa Distância Nacional no Estado	Móvel x Móvel	OUTRA OPERADORA	Minutos	42.991
VC- 2 – Ligação Longa Distância Nacional no Estado	Móvel x Fixo	STFC	Minutos	42.991
VC- 3 – Ligação Longa Distância Nacional Fora do Estado	Móvel x Móvel	MESMA OPERADORA	Minutos	42.991
VC- 3 – Ligação Longa Distância Nacional Fora do Estado	Móvel x Móvel	OUTRA OPERADORA	Minutos	42.991
VC- 3 – Ligação	Móvel x Fixo	STFC	Minutos	42.991

Longa Distância Nacional Fora do Estado				
Acesso à caixa postal	Acesso à caixa postal	Acesso à caixa postal	Acesso	204.096
SMS	Envio de mensagens	MESMA OPERADORA/ OUTRA OPERADORA	Mensagem enviada	204.096
Acesso 5G – INTERNET 40GB com aparelho em comodato, A-40GB	Assinatura	MESMA OPERADORA	Unidade	936
Acesso 5G – INTERNET 30 GB com aparelho em comodato, A-30GB	Assinatura	MESMA OPERADORA	Unidade	1.120
Acesso 5G – INTERNET 20 GB com aparelho em comodato, A-20GB	Assinatura	MESMA OPERADORA	Unidade	1.373
SIM CARD com acesso 5G – INTERNET 40 GB, sem aparelho, tipo B-40GB	Assinatura	MESMA OPERADORA	Unidade	93
SIM CARD com acesso 5G – INTERNET 20 GB, sem aparelho, tipo B-20GB	Assinatura	MESMA OPERADORA	Unidade	730

Observação: As quantidades estimadas para os serviços de voz (não aplicável à dados) não devem ser considerados como Franquia, mas apenas como parâmetros para estimativa de consumo.

6.2. Esta estimativa de consumo independente de horário e dia da semana.

6.3. Os cálculos dos valores estimados foram realizados tendo como referência as 4.252 (quatro mil, duzentas e cinquenta e duas) linhas, entretanto, por se tratar de Ata de

Registro de Preços, estes deverão ser proporcionais aos serviços/equipamentos efetivamente contratados.

6.4. De acordo com as legislações municipais e federais, por se tratar de uma Ata de Registro de Preço, a Secretaria Municipal de Gestão – SEGES, bem como as demais UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO, não se comprometem a consumir a totalidade dos serviços e equipamentos previstos;

7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. REQUISITOS BÁSICOS

7.1.1.1. A prestação do serviço de voz deverá atender aos seguintes requisitos básicos dentro de um Plano Corporativo:

7.1.1.1.1. Linha Celular Digital.

7.1.1.1.2. Identificador de chamada ou equivalente.

7.1.1.1.3. Acesso ilimitado à Caixa Postal.

7.1.1.1.4. Envio ilimitado de SMS.

7.1.1.1.5. Transferências de chamadas.

7.1.1.1.6. Roaming nacional.

7.1.1.1.7. Roaming internacional.

7.1.1.1.8. Sistema de Gestão.

7.1.2. As linhas CONTRATADAS deverão ser isentas de taxas de ativação e já devem incluir o MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS GSM, sem custos adicionais.

7.1.3. As linhas CONTRATADAS deverão ser providas de identificador de chamadas, chamadas simultâneas e serviço de caixa postal.

7.1.4. As linhas CONTRATADAS deverão ser capazes de realizar transferências de chamadas e conferências a 3 (três) linhas.

7.1.5. As estações móveis a serem fornecidas deverão possuir chip (identificador da linha, usuário).

7.1.6. Todas as linhas devem possuir roaming nacional, sendo vedada a cobrança de adicional de deslocamento, AD 1/2 ou DSL1/2, mesmo com outra operadora.

7.1.7. Para todos os serviços de ligações VC1, VC2 e VC3, os planos devem considerar as chamadas ilimitadas a custo zero (R\$ 0,00) para ligações de móvel para móvel e móvel para fixo, independentemente da operadora, do tempo de duração da chamada e do número de contratos firmados por meio desta Ata de Registro de Preço.

7.1.8. Assegurar a portabilidade para todas as linhas/números dos terminais móveis de voz atualmente contratados pela PMSP, sem ônus à CONTRATANTE.

8. ÁREA DE COBERTURA

8.1. A empresa CONTRATADA deverá possuir confiabilidade de cobertura para atendimento de, no mínimo, 80% dos municípios do Estado de São Paulo. É obrigatório o atendimento em Brasília e em todas as capitais estaduais brasileiras, deve possuir abrangência de cobertura para todo o território nacional ou ainda através de acordo com outras operadoras, nas regiões onde a operadora não possua cobertura, respeitando-se o mesmo padrão tecnológico. O serviço móvel deverá possuir abrangência de cobertura, através de rede própria ou de outra entidade, obedecendo às regras da ANATEL.

8.2. As linhas CONTRATADAS deverão suportar roaming nacional, em todos os estados brasileiros.

8.3. Roaming internacional:

8.3.1. Este serviço será disponibilizado quando ocorrer deslocamento de servidores a serviço da PMSP para o exterior, após a solicitação expressa da CONTRATANTE.

8.3.2. A CONTRATANTE poderá, quando da necessidade de liberação de dados e SMS internacional, solicitar à CONTRATADA ofertas de pacotes de roaming internacional, com o objetivo de obter as melhores condições e preços para os serviços.

8.3.3. A CONTRATADA deverá dispor de aparelhos com roaming internacional, sem a necessidade de troca de número e do smartphone, com exceção onde não houver condições técnicas de uso dos mesmos aparelhos utilizados na Área de Registro, devendo ser fornecidos aparelhos (kits) específicos para uso da facilidade de roaming internacional.

8.3.4. A CONTRATADA deverá dispor do uso de roaming internacional, na América, Europa, Ásia, África e Oceania

8.3.5. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, os países que possuem acordo de roaming internacional automático, seja direta ou indiretamente.

8.3.6. Para os serviços de roaming internacional e ligações de longa distância internacional, devido às suas características peculiares de faturamento em moeda estrangeira, e às dificuldades de elaboração de planilhas de formação de preços em moeda nacional, serão indicados no item 16. DO ROAMING INTERNACIONAL E LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL os tipos de serviços que poderão ser utilizados nos futuros contratos firmados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

9. DOS SERVIÇOS DE DADOS (INTERNET)

- 9.1. As franquias contratadas deverão ter cobertura de rede de dados no mínimo 3G em todos os estados brasileiros.
- 9.2. Os pacotes de transmissão de dados (Internet) deverão ser ilimitados, utilizando tecnologia padrão 5G ou superior, compatível com GSM.
- 9.3. A CONTRATADA deve garantir um mínimo de 40% da velocidade nominal (banda garantida) ou de acordo com nova regulamentação ANATEL..
- 9.4. Os aparelhos deverão ser capazes de utilizar a tecnologia 4G ou 3G nos casos onde a cobertura 5G seja inadequada/inexistente.
- 9.5. O acesso à internet deverá ser ilimitado e sem cobrança de excedente quando extrapolada a franquia, sendo aceita a redução de velocidade em consonância com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL.
- 9.6. Em caso de novas decisões da ANATEL que alterem ou regulamentem as métricas de qualidade dos serviços de internet na modalidade banda larga móvel, estas deverão ser aplicadas integralmente aos contratos vigentes.
- 9.7. O serviço de acesso à internet poderá ser utilizado por qualquer dispositivo GSM deste Termo de Referência, descritos nos objetos deste Termo de Referência.
- 9.8. A CONTRATADA deverá divulgar os dados necessários para a configuração dos dispositivos.
- 9.9. O serviço de acesso à internet deverá possuir abrangência de cobertura ou convênio para todo o território nacional, obedecendo às regras da ANATEL.
- 9.10. Os MB trafegados em roaming nacional serão descontados da franquia quando da mesma operadora, sem cobrança excedente.
- 9.11. Os MB trafegados em roaming nacional serão descontados da franquia quando de outra operadora, podendo haver cobrança excedente.

10. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA DE GESTÃO

- 10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à CONTRATANTE a um sistema de gestão online / web, com hospedagem, manutenção, suporte, backup e necessidades correlatas sob sua responsabilidade, sem ônus ou necessidade de recursos tecnológicos por parte da CONTRATANTE.
- 10.2. O sistema de gestão online / web será utilizado para efetuar o acompanhamento dos gastos, gestão e controle dos planos e chips contratados.
- 10.3. Este sistema deverá estar disponível para todos os contratos firmados com a CONTRATANTE, originados por meio desta Ata de Registro de Preço.

10.4. No sistema poderão ser efetuadas configurações, personalizações, bloqueios, desbloqueios e acompanhamento de serviços das linhas contratadas.

10.5. O sistema de gestão online / web deverá permitir o bloqueio e desbloqueio individualizado, por aparelho e/ou por linha, de chamadas 102, 0300, 0500, 0900, DLC, DDC e DDI, “a cobrar”, acesso a serviços de dados, acesso à internet, mensagens de texto, e demais serviços que possam gerar custos extras à Administração Pública.

10.6. O sistema de gestão online / web deve permitir o bloqueio da comunicação de dados quando smartphones e chips forem perdidos ou furtados, sem ônus para a CONTRATANTE.

10.7. O sistema da CONTRATADA deverá dispor de, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

10.7.1. Cadastro dos usuários, para uso dos serviços por meio de login e senha pessoal, vinculados a centros de custos.

10.7.2. Acesso para gerenciamento, pela Unidade CONTRATANTE, dos usuários cadastrados, podendo incluir e excluir usuários do sistema.

10.7.3. Disponibilização online das informações e dos dados dos pacotes de dados contratados para consulta da Unidade CONTRATANTE, por meio desse sistema que armazenará os relatórios e o painel de gestão para conferência pelo fiscal do contrato.

10.8. O sistema de gestão online / web deverá disponibilizar relatório com, no mínimo, os seguintes dados sobre cada pacote contratado:

10.8.1. Identificação do centro de custo da Unidade Contratante;

10.8.2. Identificação do número da linha;

10.8.3. Identificação do servidor responsável pela linha;

10.8.4. Data de início e de término das contagens dos pacotes, de acordo com as datas a serem escolhidas pelas Unidades CONTRATANTES;

10.8.5. Volume de minutos consumidos;

10.8.6. Volume mensal de dados disponibilizados para a linha ou SIM CARD 5G;

10.8.7. Volume de dados consumidos e restantes para o atingimento da franquia (mensal);

10.8.8. Histórico das ligações realizadas, em caso de cobrança adicional, isto é, cobranças não previstas no pacote contratado, contendo: data, hora e duração da ligação realizada, número chamado, tipo de ligação e detalhamento da cobrança;

10.8.9. Histórico dos dados consumidos, contendo: data, hora e quantidade consumida;

10.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta que permita a extração automática dos dados de todos os pacotes de dados (internet) contratados, desde o início da operação com a CONTRATANTE, por programa de computador, em formato aberto e legível por softwares de planilhamento, nos termos do item anterior.

10.10. Os arquivos deverão estar disponíveis na web por toda a duração da vigência desta Ata de Registro de Preço e dos contratos derivados deste instrumento, incluindo possíveis renovações de validade.

10.11. Os relatórios de gerenciamento, obrigatoriamente, deverão permitir a visualização dos dados dos pacotes por meio de, no mínimo, os seguintes acessos:

10.11.1. Volume de dados (internet) utilizados por usuário;

10.11.2. Volume de dados (internet) utilizados por centro de custos;

10.11.3. Volume de dados (internet) utilizados naquele CNPJ, isto é, a somatória dos centros de custos de um CONTRATANTE;

10.11.4. Volume de dados (internet) utilizados por período de tempo (mensal e anual).

10.12. Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização do histórico de todas as ligações realizadas e dados consumidos, em até 24 (vinte e quatro) horas após a realização da ligação ou do consumo de dados.

10.13. O sistema com relatórios de gerenciamento deverá permitir, para cada perfil de usuário, no mínimo, o acesso às funcionalidades a seguir:

10.13.1. Pelo próprio usuário: acesso ao relatório e histórico do uso da sua própria franquia de dados (internet);

10.13.2. Pelo Gestor de área: acesso aos relatórios de todos os usuários/autorizados de sua própria unidade/centro de custo, desde o início da vigência do contrato.

10.13.3. Pelo fiscal de contrato: acesso completo a todos os centros de custos da sua Unidade/CNPJ, e relatórios de utilização do serviço de todos os autorizados/usuários da Unidade Contratante cadastrados no sistema, desde o início da vigência do contrato.

10.13.4. Perfil máster: além dos níveis de acesso supracitados, a CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, no mínimo um perfil máster para o Órgão Gerenciador desta Ata de Registro de Preço, que permita as seguintes visualizações dos dados:

10.13.4.1. Volume de dados (internet) utilizados por usuário;

10.13.4.2. Volume de dados (internet) utilizados por centro de custos;

10.13.4.3. Volume de dados (internet) utilizados por CNPJ, isto é, a somatória dos centros de custos de um CONTRATANTE;

10.13.4.4. Volume de dados (internet) utilizados por período de tempo (mensal e anual)

10.13.4.5. Volume de dados (internet) utilizados por toda a PMSP, isto é, utilizando a somatória das informações e dos dados de todos os CNPJs dos órgãos participantes e órgãos não participantes que vierem a aderir a esta Ata de Registro de Preço;

11. TARIFAÇÃO E MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A apuração dos serviços prestados deverá ser realizada por meio de sistema de pagamento eletrônico. A medição final será o resultado do valor total apurado.

11.2. Os serviços serão medidos mensalmente, com base nos valores constantes do sistema de pagamento eletrônico, para acompanhamento e fiscalização dos trabalhos realizados.

11.3. A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação aos serviços efetivamente executados, o que será comprovado por meio dos relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA e devidamente aprovados pela CONTRATANTE.

12. CARACTERÍSTICAS DOS EQUIPAMENTOS

12.1. Os aparelhos deverão ser cedidos à CONTRATANTE em forma de comodato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da retirada da nota de empenho.

12.2. Previsão da troca total e imediata dos terminais (smartphones), sem ônus, a cada 24 (vinte e quatro) meses, a contar do início do contrato, com fornecimento de garantia e assistência técnica dos aparelhos. A CONTRATADA deverá efetuar a troca no prazo de até 20 (vinte) dias a partir do recebimento da solicitação da CONTRATANTE.

12.3. Os aparelhos fornecidos pela empresa, inclusive em eventuais substituições, deverão ser novos e sem uso na data da contratação.

12.4. A CONTRATADA deverá realizar as trocas dos aparelhos sem custo quando estes estiverem com tecnologias defasadas e que sejam equiparáveis aos equipamentos utilizados habitualmente no mercado.

12.5. Na hipótese de perda, roubo ou furto do aparelho ou de danos causados pelo uso indevido, comprovado por laudo do fabricante ou da Assistência Técnica autorizada da rede credenciada, a CONTRATANTE se responsabilizará:

12.5.1. Pelo reembolso do valor de mercado do aparelho em comodato ou similar, ou pelo custo de reparo (o menor dentre os dois valores) na data da ocorrência.

12.5.2. O valor de mercado do aparelho será o menor preço encontrado em pesquisa de preços realizada pela CONTRATANTE em pelo menos três lojas autorizadas e/ou credenciadas pelo fabricante do aparelho, inclusive considerando quaisquer descontos promocionais acessíveis aos demais consumidores.

12.6. A CONTRATADA deverá providenciar a reposição do aparelho em até 20 (vinte) dias, contados a partir da data da comunicação da ocorrência, da perda ou da emissão de laudo do fabricante ou da assistência técnica autorizada ou rede credenciada.

12.7. A partir da comunicação pela CONTRATANTE de roubo, de furto ou da perda do aparelho, a CONTRATADA se responsabilizará pelo imediato bloqueio da linha, não cabendo a CONTRATANTE o pagamento de quaisquer serviços contratados que porventura venham a ser utilizados indevidamente. Posteriormente, a CONTRATANTE enviará à CONTRATADA, no

prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, o respectivo Boletim de Ocorrência, nos casos de roubo ou furto.

12.8. A CONTRATADA substituirá os aparelhos, às suas expensas, sempre que ocorrerem alterações na plataforma da CONTRATADA que impossibilite a prestação do serviço, sem alteração do número da linha e sem redução das características mínimas elencadas nos itens.

12.9. Em qualquer caso de substituição de aparelhos que não se enquadre no especificado nos itens anteriores, o custo será arcado pela CONTRATANTE.

13. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

13.1. Os aparelhos smartphones cedidos à CONTRATANTE na forma de comodato devem estar cobertos por garantia e assistência técnica pelo prazo de 12(doze) meses contados da data de entrega do aparelho.

13.2. No caso de defeito ou mau funcionamento de equipamento, o qual necessite de reparo, a CONTRATADA deverá providenciar a retirada, no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis contados a partir da solicitação feita ao gerente operacional, adotando providências para assegurar a continuidade dos serviços.

13.3. Os equipamentos que venham a apresentar defeitos não gerarão ônus para a CONTRATANTE, devendo ser atendidos pela garantia, salvo quando comprovado mal uso do aparelho.

13.4. Os aparelhos em manutenção devem ser consertados, preferencialmente, em até 30 (trinta) dias a contar do seu recolhimento, período no qual a CONTRATADA deve habilitar, imediatamente, com o mesmo número, um aparelho reserva (backup) fornecido sem custo à CONTRATANTE, de forma a não gerar interrupção do serviço.

13.5. Não haverá limite de substituição de aparelhos com defeitos não decorrentes do mau uso.

14. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS BENS EM COMODATO.

14.1. A entrega dos equipamentos deverá ser feita nos locais indicados no momento da contratação, ocorrendo por conta da CONTRATADA as despesas com embalagem, com seguros, com transporte, com tributos, com encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes do fornecimento.

14.2. Os equipamentos serão recebidos definitivamente em até 10 (dez) dias, contado da data da entrega, no local e endereço indicado pela unidade/órgão da PMSP.

14.3. Constatadas irregularidades nos equipamentos, o CONTRATANTE poderá:

14.3.1. Se referente à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

14.3.2. Na hipótese de substituição, a CONTRATADA deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da notificação por escrito.

14.3.3. Se referente à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

14.3.4. Na hipótese de complementação, a CONTRATADA deverá fazê-la em conformidade com a indicação do CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contadas da notificação por escrito.

15. DO ROAMING INTERNACIONAL E LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

15.1. A detentora terá permissão para o fornecimento, através de acordos com operadoras de outros países, dos itens a seguir:

15.1.1. Roaming internacional;

15.1.2. LDI (Longa Distância Internacional);

15.2. A detentora será a única responsável pelo atendimento dos serviços conforme especificado, a fim de garantir uma gestão rápida na busca por soluções de possíveis falhas.

15.3. Serviços que podem ser fornecidos através de acordos com operadoras de outros países, para LDI e Roaming Internacional:

Modalidade	Tipo de serviço	Rede	Unidade
SMS Internacional	Envio de Mensagens	Mesma Entidade / Outra Entidade	Envio
Roaming Internacional voz	Móvel x Móvel, Móvel x Fixo	Mesma Entidade / Outra Entidade	Minutos
Roaming Internacional dados	Tráfego de Dados	Mesma Entidade / Outra Entidade	MB
LDI - Longa Distância Internacional	Móvel x Móvel, Móvel x Fixo	Mesma Entidade / Outra Entidade	Minutos

15.4. Para os serviços constantes na tabela supracitada, devido às suas características peculiares de uso, são indicados os tipos de serviços que poderão ser contratados durante a vigência do contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

16. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

16.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data do ateste.

16.1.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

16.1.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.

16.2. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.

16.2.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.

16.2.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.

16.3. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

16.4. A Contratada deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos discriminados na Portaria SF nº 275/2024, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes.

16.4.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

16.5. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.

16.6. A não apresentação de certidões negativas de débito não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.

16.7. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA e/ou por meio de pagamento de fatura/boleto com código de barras apresentado pela CONTRATADA.

16.8. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

17. OBSERVAÇÕES GERAIS

17.1. A CONTRATADA deverá ser empresa autorizada a prestação de Serviço Móvel Pessoal, titular e legítima possuidora dos equipamentos fornecidos para a utilização da CONTRATANTE. O sistema deverá operar em frequências autorizadas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações;

17.2. Prestar os serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas e de acordo com as especificações do Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente pelos mesmos a partir do início da vigência do contrato.

Anexo A – Riscos da Contratação

FASE 1 - PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Risco 1	Levantamento inadequado dos itens que compõem os serviços		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Prestação de serviços incompletos, não alcançando todas as necessidades e resultados pretendidos			
Ação preventiva			Responsável
Verificação e eventual adequação das especificações por ocasião da elaboração do Termo de Referência e com a ajuda dos fornecedores, durante a cotação			DGSC e DPE
Ação Contingência			Responsável
Avaliar o grau de inadequação e decidir sobre continuar o processo ou a realização de correções para um novo processo licitatório.			Fiscal do Contrato

Risco 2	Ausência de informações/conhecimento atualizado sobre o serviço e o mercado (novas normas, metodologias, tecnologias).		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Contratação de serviços com tecnologia ultrapassada			
Ação preventiva			Responsável
Avaliar especificações de outras contratações governamentais similares			DGSC
Ação Contingência			Responsável
Constatando o risco que se deseja evitar, avaliar a vantajosidade de suspender a licitação até que o conhecimento/informação possa ser adequadamente obtido.			COBES

Risco 3	Especificações e requisitos incorretos ou incompletos		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Necessidade de reavaliação das especificações e requisitos			
Necessidade de readequar prazos			
Atraso na conclusão do processo			
Ação preventiva			Responsável
Pesquisar outros editais semelhantes e mapear cenários compatíveis			DGSC e DPE
Ação Contingência			Responsável
Readequar especificações de acordo com critérios ou modelos mais conservadores			DGSC

Risco 4	Falta de levantamento detalhado dos quantitativos		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta



Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Contratação subdimensionada ou excessiva			
Pode impactar no custo ou gerar desequilíbrios contratuais			
Ação preventiva			Responsável
Consulta às Unidades demandantes para diagnóstico preciso			DGARP
Consolidar histórico de uso			DGARP
Ação Contingência			Responsável
Revisar demanda e redimensionar IRP caso inconsistências sejam detectadas			DGARP

Risco 5	Ausência de consulta ao mercado durante o processo de formulação das especificações		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Pode gerar ARP pouco atrativa ou desalinhada com a realidade do setor			
Ação preventiva			Responsável
Promover consultas técnicas, pesquisa de preços e reuniões com fornecedores			DGSC
Ação Contingência			Responsável
Reiniciar o planejamento da contratação			COBES

Risco 6	Falhas na pesquisa de preços (dados desatualizados ou imprecisos)		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Preços desatualizados/impraticáveis			
Ação preventiva			Responsável
Promover consultas técnicas, pesquisa de preços e reuniões com fornecedores			DGS
Consultar base de contratações similares (Painel de Preços, Compras.gov, etc.)			DGS
Ação Contingência			Responsável
Repetir a pesquisa com fontes alternativas			DGS

Risco 7	Risco de desatualização tecnológica durante a vigência do contrato		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Serviço não ser prestado com a qualidade desejada			
Ação preventiva			Responsável
Previsão de atualização tecnológica e revisão contratual periódica			DGSC
Ação Contingência			Responsável
Incluir cláusula de atualização tecnológica no contrato			DGARP

FASE 2 - LICITAÇÃO

Risco 1	Critérios de julgamento imprecisos		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Retrabalho, com retorno de considerações da AJ			
Ação preventiva			Responsável
Validar critérios com a equipe técnica e revisar com AJ			DL
Ação Contingência			Responsável
Reavaliar os critérios			DGSC, DPE e DL

Risco 2	Exigências que restringem a competitividade		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Retrabalho, com retorno de considerações da AJ			
Ação preventiva			Responsável
Validar proporcionalidade das exigências com base no mercado			DGSC
Ação Contingência			Responsável
Reavaliação das exigências			DGSC

Risco 3	Falta de penalidades claras		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Retrabalho, com retorno de considerações da AJ			
Ação preventiva			Responsável
Estabelecer penalidades graduais por tipo e gravidade da falha			DGSC e DL
Ação Contingência			Responsável
Melhor elaboração das penalidades			DGSC e DL

Risco 4	Demora da análise por AJ a e adequações ou recomendações ao edital, provenientes da análise da referida área		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Prejuízo na contratação dentro dos prazos previstos para evitar descontinuidade dos serviços			
Ação preventiva			Responsável
Articular previamente com AJ a priorização da análise deste processo			COBES
Ação Contingência			Responsável
Revisar os documentos de acordo com as recomendações solicitadas pela AJ			DGSC, DPE e DL

Risco 5	Impugnações ao Edital após o lançamento para o mercado		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta

Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Atraso no processo			
Necessidade de revisar/refazer documentação			
Prejuízo na contratação dentro dos prazos previstos para evitar descontinuidade dos serviços			
Ação preventiva			Responsável
Produzir minutas e documentos de acordo com práticas usuais e modelos de execução e remuneração adequados			DL
Ação Contingência			Responsável
Corrigir o edital, documentos anexos que se fizerem necessários e iniciar nova licitação			DL

Risco 6	Interposição de recursos ao resultado da Licitação		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Atraso no processo			
Necessidade de mobilização de equipes envolvidas em caráter prioritário			
Prejuízo na contratação dentro dos prazos previstos para evitar descontinuidade dos serviços			
Ação preventiva			Responsável
Produzir minutas e documentos de acordo com práticas usuais e modelos de execução e remuneração adequados			DL
Ação Contingência			Responsável
Responder aos recursos, com apoio de todos os envolvidos.			DL

Risco 7	Baixa adesão de fornecedores		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Licitação deserta ou fracassada			
Prejuízo na contratação dentro dos prazos previstos para evitar descontinuidade dos serviços			
Ação preventiva			Responsável
Divulgação ampla; realização de sessão pública de esclarecimento se necessário			DL
Ação Contingência			Responsável
Cancelar certame e reabrir com novos prazos e estratégias de divulgação			DL

Risco 8	Propostas com preços fora da realidade de mercado		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Licitação fracassada			
Ação preventiva			Responsável
Amplio levantamento de preços; critérios técnicos bem definidos			DGSC e DGS
Ação Contingência			Responsável
Cancelar certame e reabrir com nova pesquisa de mercado			DL

Risco 9	Habilitação de fornecedores com documentação irregular		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta

Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Retrabalho para análise de documentação			
Ação preventiva			Responsável
Análise minuciosa dos documentos; consulta a cadastros oficiais			DL
Ação Contingência			Responsável
Desclassificar licitante e convocar próxima colocada			DL

Risco 10	Propostas com soluções técnicas incompatíveis		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Prejuízo na contratação dentro dos prazos previstos para evitar descontinuidade dos serviços			
Ação preventiva			Responsável
Exigir mapas de cobertura e testes de desempenho pré-contratuais			DL
Ação Contingência			Responsável
Solicitar complementação técnica ou desclassificar propostas incompatíveis			DL

FASE 3 - EXECUÇÃO

Risco 1	Incapacidade de execução do contrato		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Descumprimento sistemático do contrato			
Serviços com qualidade inferior à exigida			
Ação preventiva			Responsável
Definição de níveis de serviços baseados no TR e Contrato			Fiscal do Contrato
Acompanhamento e verificação de qualidade do serviço prestado			Fiscal do Contrato
Ação Contingência			Responsável
De forma a coibir a reincidência, aplicação de glosa e, caso haja prejuízo maior previsto nos níveis de serviço, aplicação das sanções cabíveis.			Fiscal do Contrato

Risco 2	Atraso na entrega de chips e habilitação das linhas		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Não prestação do serviço contratado			
Ação preventiva			Responsável
Estabelecer cronograma no contrato; penalidades por descumprimento			Fiscal do Contrato
Ação Contingência			Responsável
Acionar penalidades e contratar empresa reserva (se previsto)			Fiscal do Contrato

Risco 3	Instabilidade ou indisponibilidade da rede de telefonia e dados
----------------	--

Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Travamento de funcionalidade			
Inoperância do sistema			
Ação preventiva			Responsável
Manter constante verificação e proceder as atualizações necessárias			Contratada
Ação Contingência			Responsável
Monitorar o funcionamento do sistema, realizar abertura de chamado de suporte técnico e monitorar o cumprimento dos níveis de serviços exigidos			Fiscal do Contrato

Risco 4	Descontinuidade do serviço		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Prejudicar a execução das atividades dos usuários			
Ação preventiva			Responsável
Previsão de sanções; exigência de garantias			DGSC
Ação Contingência			Responsável
Executar garantias contratuais e iniciar processo de nova contratação			Fiscal do Contrato

Risco 5	Dificuldade na portabilidade de números		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alta
Dano			
Prejudicar a execução das atividades dos usuários			
Ação preventiva			Responsável
Estabelecer prazos e obrigações contratuais para portabilidade			DL
Ação Contingência			Responsável
Manter linha temporária até conclusão da portabilidade			Contratada

Risco 6	Baixa qualidade do serviço (voz, dados, internet)		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Prejudicar a execução das atividades dos usuários			
Ação preventiva			Responsável
Monitoramento; relatórios mensais de desempenho			Contratada
Ação Contingência			Responsável
Solicitar plano de ação corretivo imediato da operadora			Fiscal do Contrato

Risco 7	Inadimplência contratual		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Não prestação do serviço contratado			



Ação preventiva	Responsável
Cláusulas de penalidade e rescisão; avaliação de capacidade econômico-financeira	Contratante
Ação Contingência	Responsável
Executar garantias	Fiscal do Contrato

Risco 8	Falhas na comunicação entre contratante e operadora		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Não prestação do serviço contratado			
Ação preventiva			Responsável
Estabelecer canais formais de contato e protocolos de atendimento			Contratante
Ação Contingência			Responsável
Agendar reuniões extraordinárias e aplicar sanções contratuais			Fiscal do Contrato

Risco 9	Falta de estrutura para fiscalização do contrato		
Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Impacto	Baixo	Médio	Alto
Dano			
Não prestação do serviço contratado			
Ação preventiva			Responsável
Treinamento de fiscais; designação de equipe de suporte			Contratante
Ação Contingência			Responsável
Reforçar equipe com apoio temporário ou contratação de consultoria			Fiscal do Contrato