

## ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

### **1. DO OBJETO**

**1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviço móvel pessoal (SMP), incluindo tráfego de dados e acesso à internet, bem como serviços de telefonia móvel nas modalidades local, longa distância nacional e internacional (sob demanda), exclusivamente para ligações originadas dos terminais móveis vinculados ao plano corporativo.

**1.2.** A contratação abrange, ainda, o fornecimento dos equipamentos necessários à execução dos serviços, em regime de comodato, conforme especificações técnicas estabelecidas neste Termo e em seus anexos, partes integrantes e inseparáveis do processo licitatório.

### **2. DEFINIÇÃO:**

**2.1.** A presente contratação tem por objeto a prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), incluindo o fornecimento, em regime de comodato, de aparelhos telefônicos, bem como a disponibilização de solução de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM), aplicável a celulares e tablets.

**2.2.** A contratação visa atender às necessidades de comunicação corporativa do Sesc ES, por meio da oferta integrada de serviços de voz e dados móveis, associada ao gerenciamento centralizado dos dispositivos móveis utilizados. A existência de preços registrados decorrentes do presente processo não obriga o Sesc-ES à contratação da totalidade dos serviços cotados, ficando a efetiva contratação condicionada à conveniência e oportunidade do Sesc-ES.

### **3. JUSTIFICATIVA**

**3.1.** A adoção de serviço de telefonia móvel corporativa, com fornecimento de smartphones em regime de comodato, justifica-se por razões estratégicas e operacionais que visam aprimorar a eficiência da comunicação interna e otimizar os processos institucionais. Entre os principais fatores que motivam esta contratação, destacam-se:

- 3.1.1.** Melhoria na comunicação e ampliação da mobilidade dos colaboradores;
- 3.1.2.** Redução de custos operacionais, por meio da centralização e gestão eficiente dos serviços de telefonia móvel;
- 3.1.3.** Padronização dos equipamentos utilizados e fortalecimento da política de segurança da informação;
- 3.1.4.** Facilidade de manutenção, controle e suporte técnico dos dispositivos fornecidos;
- 3.1.5.** Aumento da produtividade e agilidade no desempenho das atividades institucionais;
- 3.1.6.** Facilidade na gestão e acompanhamento dos dispositivos por meio de solução de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM).

**3.2.** Assim, a presente contratação configura-se como medida necessária à modernização da infraestrutura de comunicação móvel do Sesc-ES, contribuindo para um ambiente de trabalho mais integrado, seguro e eficiente.

**3.3.** A realização do presente processo de contratação será regida pela Res. Sesc nº. 1.593/2024, publicadas no Sítio Eletrônico Oficial em 02 de maio de 2024.

As despesas relativas à contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência serão de responsabilidade do Serviço Social do Comércio – Administração Regional no Espírito Santo (SESC/AR-ES), conforme previamente estabelecido no contrato firmados.

**3.4.** Tal medida está em consonância com as diretrizes de atuação compartilhada e integrada entre as entidades do Sistema Comércio no Espírito Santo, prevista na Resolução Conjunta Fecomércio/ES de 001/2025 e o SESC/AR-ES, as quais visam promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços internos e do atendimento prestado à sociedade capixaba, com foco especial nos empresários e trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo do Estado.

#### 4. DAS ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

##### 4.1. ASSINATURAS

SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL – LOTE ÚNICO			
ITEM	DESCRIÇÃO	U/M	QUANTIDA DE ESTIMADA
1	<b>Assinatura Tipo 1:</b> Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no <b>mínimo 40 GB</b> de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online de voz e dados para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, <b>com comodato de aparelho telefônico Tipo A.</b>	SERV.	40
2	<b>Assinatura Tipo 2:</b> Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no <b>mínimo 40 GB</b> de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online de voz e dados para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, <b>com comodato de aparelho telefônico Tipo B.</b>	SERV.	90
3	<b>Assinatura Tipo 3:</b> Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no <b>mínimo 60 GB</b> de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online de voz e dados para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, <b>com comodato de aparelho telefônico Tipo A.</b>	SERV.	10
4	<b>Assinatura Tipo 4:</b> Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no <b>mínimo 20 GB</b> de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online de voz e dados para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, <b>com comodato de aparelho telefônico Tipo B.</b>	SERV.	30
5	Sistema de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM) para Celulares em Comodato e em Tablets já em uso pelo SESC-ES.	LICENÇA	600

**TABELA-01**

- 4.2.** Todos os SIM Cards entregues deverão ser habilitados mediante prévia solicitação expressa da CONTRATANTE.
- 4.3.** Ao atingir o limite da franquia de dados relativa a cada pacote poderá haver a redução de velocidade de acesso à internet para, no mínimo, 200 (duzentos) kpps, não devendo haver a cobrança adicional pelo tráfego de dados excedido.
- 4.4.** O Whatsapp deverá permitir, no mínimo, o envio de mensagens de texto e de voz, fotos e a realização de ligações de voz.
- 4.5.** O serviço de acesso à Internet e transmissão de dados deve ser bloqueado pela CONTRATADA em todos os territórios internacionais e ativados mediante a solicitação expressa da CONTRATANTE.

## **5. DOS TIPOS DE ASSINATURAS E APARELHOS EM COMODATO**

**5.1. ASSINATURA TIPO 1:** Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no mínimo 40 GB de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, com comodato de **aparelho telefônico Tipo A**.

**5.2. ASSINATURA TIPO 2:** Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no mínimo 40 GB de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, com comodato de **aparelho telefônico Tipo B**.

**5.3. ASSINATURA TIPO 3:** Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no mínimo 60 GB de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, com comodato de **aparelho telefônico Tipo A**.

**5.4. ASSINATURA TIPO 4:** Serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4G ou superior com no mínimo 20 GB de tráfego de dados mensais, envio de SMS limitado a 2000 por mês, ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3), para fixo e móvel, limitada a 35.000 minutos por mês, para qualquer operadora para chamadas originadas, gestor online para todas as linhas contratadas, isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp, com comodato de **aparelho telefônico Tipo B**.

## **6. DOS APARELHO TELEFÔNICO TIPO A - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS**

- 6.1.** Sistema operacional Android 14;
- 6.2.** Processador Qualcomm Snapdragon 8 Gen 3;
- 6.3.** Memória RAM de 12GB;
- 6.4.** Armazenamento interno 256GB;
- 6.5.** Acesso às Redes EDGE, 3G, 3,5G, 4G, 4,5G e 5G;
- 6.6.** Wi-fi padrões 802.11 g/n/ac/ax;
- 6.7.** Bluetooth 5.3;
- 6.8.** GPS: Dual-band A-GPS, GLONASS, BDS, GALILEO;
- 6.9.** NFC;
- 6.10.** Tela mínima de 6,8 polegadas- Dynamic AMOLED;

- 6.11. Proteção tipo Gorila Glass Victus 3;
- 6.12. Resolução 1440x3120 (QHD+);
- 6.13. Taxa de atualização: 120 Hz adaptativa
- 6.14. **Câmeras Traseiras:**
  - 6.14.1. Principal: 200 MP, zoom óptico 2x;
  - 6.14.2. Telefoto 1: 50 MP, zoom óptico 5x;
  - 6.14.3. Telefoto 2: 10 MP, zoom óptico 3x;
  - 6.14.4. Ultra wide: 12 MP;
  - 6.14.5. Recursos: Gravação em 8K a 30 fps;
- 6.15. **Câmera Frontal:**
  - 6.15.1. Sensor: 12 MP, abertura f/2.2;
  - 6.15.2. Recursos: Gravação em 4K a 60 fps, HDR automático;
- 6.16. Leitor de impressão digital;
- 6.17. Porta USB: USB-C;
- 6.18. Certificação IP68;
- 6.19. Dimensões: 162.3 x 79 x 8.6 mm (AxLxP);
- 6.20. Carregador bivolt automático;
- 6.21. **Bateria:**
  - 6.21.1. Capacidade: 5000 mAh
  - 6.21.2. Carregamento rápido: 45W (com fio)
  - 6.21.3. Carregamento sem fio: 15W
  - 6.21.4. Carregamento reverso sem fio: 4.5W

## 7. DOS APARELHO TELEFÔNICO TIPO B – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

- 7.1. Sistema operacional Android;
- 7.2. Processador 2.4Ghz, 1,8Ghz Octa Core
- 7.3. Memória RAM de 8GB;
- 7.4. Armazenamento interno 256GB;
- 7.5. Acesso às Redes EDGE, 3G, 3,5G, 4G, 4,5G e 5G;
- 7.6. Wi-fi padrões Wi Fi 6 (a/b/g/n/ac/ax)
- 7.7. Bluetooth;
- 7.8. GPS, Glonass, Beidou, Galileo, QZSS
- 7.9. NFC;
- 7.10. Tela AMOLED de 6,7 polegadas e com proteção tipo Gorila Glass;
- 7.11. Resolução 1080×2340 (FHD+),
- 7.12. Taxa de atualização: 60-120 Hz;
- 7.13. **Câmeras Traseiras Múltiplas:**
  - 7.13.1. Resolução: 50.0 MP + 8.0 MP + 5.0 MP
  - 7.13.2. Recursos: Gravação em 4K a 30 fps;
  - 7.13.3. Zoom Digital
- 7.14. **Câmera Frontal:**
  - 7.14.1. Resolução: 12 MP,
- 7.15. Leitor de impressão digital;
- 7.16. Porta USB: USB-C;
- 7.17. Certificação IP67;
- 7.18. Dimensões: 162,9 x 7,8 x 7,4 mm;
- 7.19. Carregador bivolt automático;
- 7.20. **Bateria:**
  - 7.20.1. Capacidade: 5000 mAh
  - 7.20.2. Carregamento rápido com fio

## **8. DO FORNECIMENTO DE APARELHOS EM COMODATO E SIM CARDS**

- 8.1.** Todos os equipamentos fornecidos deverão ser homologados pela ANATEL.
- 8.2.** Todos os aparelhos entregues deverão ser novos, com versões do sistema operacional, hardware e software lançadas em até 18 (dezoito) meses antes da data do fornecimento. Não serão aceitos equipamentos usados, recondicionados ou fora de linha.
- 8.3.** A CONTRATADA terá um prazo máximo de até 40 (quarenta) dias para fornecer o lote de aparelhos e SIM Cards, a contar da requisição da CONTRATANTE, independentemente do tipo de equipamento e quantidade requisitados.
- 8.4.** A entrega dos aparelhos, acessórios e SIM Cards deverá ser realizada pela CONTRATADA na sede da CONTRATANTE, Praça Misael Pena nº 54, Parque Moscoso Vitória -ES, juntamente com a nota fiscal impressa e em formato digital de cada produto.
- 8.5.** A CONTRATADA terá um prazo máximo de até 35 (trinta e cinco) dias para fornecer aparelhos e SIM Cards adicionais, referentes à requisição posterior de novas linhas, a contar da requisição da CONTRATANTE, independentemente do tipo e quantidade de aparelhos.
- 8.6.** Os aparelhos fornecidos em razão de substituição por defeito deverão seguir regra estabelecida no item 7 (sete).
- 8.7.** A alteração de assinatura importará no fornecimento de aparelho correspondente ao novo plano contratado, observado o prazo de entrega de até 35 (trinta e cinco) dias a partir da solicitação.
- 8.8.** Todos os SIM Cards entregues deverão ser habilitados mediante prévia solicitação expressa da CONTRATANTE.

## **9. DA SUBSTITUIÇÃO E DO RECOLHIMENTO DOS APARELHOS EM COMODATO**

- 9.1.** Os aparelhos cedidos em comodato com mais de 24 (vinte e quatro) meses de uso deverão ser substituídos por novos equipamentos, mediante solicitação da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional, observando-se, no mínimo, as especificações técnicas dos modelos mais recentes fornecidos no âmbito do contrato.
- 9.2.** É vedada a disponibilização de aparelhos com especificações técnicas inferiores às dos equipamentos entregues no lote inicial do contrato, salvo quando expressamente autorizado pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica.
- 9.3.** A substituição dos aparelhos e o recolhimento dos equipamentos antigos deverão ocorrer no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) dias a contar da data de início da nova vigência ou de eventual renovação contratual, sendo essa obrigação automática e independe de solicitação por parte da CONTRATANTE.
- 9.4.** Em caso de extinção contratual, a CONTRATADA deverá providenciar o recolhimento dos aparelhos cedidos em até 35 (trinta e cinco) dias após o encerramento do contrato, também sem necessidade de solicitação formal da CONTRATANTE.
- 9.5.** A substituição e o recolhimento dos equipamentos ocorrerão nas dependências da SEDE da CONTRATANTE, localizada na Praça Misael Pena, nº 54, Parque Moscoso, Vitória/ES, salvo se pactuado em contrário entre as partes.
- 9.6.** Os aparelhos devolvidos deverão estar em pleno estado de funcionamento, acompanhados de todos os acessórios originais e desbloqueados de quaisquer restrições.
- 9.7.** Considerando a vigência de longo prazo do contrato, a CONTRATADA compromete-se a substituir os aparelhos sempre que suas especificações técnicas se tornarem obsoletas em relação às tecnologias comumente disponibilizadas no mercado, a fim de assegurar a compatibilidade com os requisitos operacionais da CONTRATANTE, resguardando-se a continuidade e a eficácia das atividades institucionais.
- 9.8.** A substituição ocorrerá mediante análise e solicitação formal da CONTRATANTE, sem ônus adicional.
- 9.9.** A substituição observará, obrigatoriamente, o prazo de 24 (vinte e quatro) meses de uso previsto na cláusula 9.1.

## **10. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA E REPOSIÇÃO DE APARELHOS EM COMODATO**

**10.1.** Em caso de falhas técnicas ou defeitos nos aparelhos cedidos em comodato, a CONTRATANTE deverá abrir chamado junto ao serviço de atendimento da CONTRATADA, a qual deverá fornecer protocolo de registro da ocorrência para acompanhamento e controle.

**10.2.** A CONTRATADA será integralmente responsável pela manutenção corretiva dos equipamentos fornecidos em comodato, independentemente do período de garantia do fabricante, devendo providenciar, às suas expensas, todos os reparos ou substituições necessárias para garantir o funcionamento regular dos dispositivos, exceto se comprovado que o defeito foi ocasionado por mau uso.

**10.3.** No prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da abertura do chamado, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE aparelho substituto, novo ou usado, com especificações iguais ou superiores, em caráter provisório, de modo a assegurar a continuidade das atividades institucionais.

**10.4.** Sendo constatado, por meio de laudo técnico, de responsabilidade da CONTRATADA, vício de qualidade ou defeito de fabricação em qualquer aparelho, a CONTRATADA deverá realizar sua substituição definitiva, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, por equipamento novo com características iguais ou superiores.

**10.5.** Sendo constatado, por meio de laudo técnico, a necessidade de correção ou substituição por defeito técnico ocasionado por mau uso, desde que verificado em laudo técnico, ressalvado o direito de contestação, a CONTRATANTE será responsável pelo custeio dos reparos necessários e eventual reposição de novo equipamento com características equivalentes, conforme valor de mercado devidamente comprovado.

**10.6.** Para fins de verificação técnica, a CONTRATANTE poderá encaminhar o aparelho defeituoso à assistência autorizada, conforme orientações da CONTRATADA, ou, alternativamente, a CONTRATADA deverá fornecer código de postagem para envio do equipamento, assegurando o custeio integral da logística de transporte.

**10.7.** Caso a manutenção técnica ultrapasse o prazo de 30 (trinta) dias corridos, ou seja, confirmada a necessidade de substituição definitiva, a CONTRATADA deverá fornecer, em até 15 (quinze) dias úteis, novo aparelho com especificações iguais ou superiores ao equipamento original.

**10.8.** A CONTRATADA deverá manter, durante todo o período de vigência contratual, reserva técnica de, no mínimo, 5% (cinco por cento) do total de aparelhos fornecidos, com modelos novos ou em perfeito estado de uso, e com características similares ou superiores às originalmente fornecidas, para reposições emergenciais em casos de furto, roubo ou avarias irreparáveis.

**10.9.** A quantidade de aparelhos em reserva técnica estará sujeita a alterações no caso de redução ou aumento da cota contratual da CONTRATANTE.

**10.10.** O CONTRATANTE se responsabilizará pela reposição dos aparelhos celulares que, durante a vigência contratual, forem perdidos, furtados ou roubados, mediante apresentação de boletim de ocorrência ou justificativa formal.

**10.11.** A reposição poderá ocorrer por meio da entrega, ao final do contrato, de equipamentos com padrão técnico igual ou superior aos originalmente fornecidos, ou, alternativamente, pelo resarcimento à CONTRATADA, com base no valor constante da Nota Fiscal correspondente.

**10.12.** Nos casos de furto, roubo ou extravio, devidamente formalizados por meio de boletim de ocorrência ou justificativa da área requisitante, a CONTRATADA deverá providenciar a reposição do equipamento, com especificações iguais ou superiores, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, sem prejuízo da continuidade dos serviços.

## **11. DA COBERTURA**

**11.1.** A CONTRATADA deve possuir cobertura em tecnologia EDGE em pelo menos 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede de todos os municípios do Estado do Espírito Santo. Todavia, deve ser obrigatoriamente disponibilizada tecnologia 3G, 4G ou 5G nas áreas onde a CONTRATADA possuir cobertura com essa tecnologia.

**11.2.** A cobertura poderá ser exclusiva ou através de parceria ou convênio com outras operadoras nas regiões onde a operadora não possua cobertura, respeitando-se o mesmo padrão tecnológico e sem custos adicionais aos valores oferecidos na proposta.

**11.3.** A pedido e sob a supervisão da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar os testes de verificação da qualidade de transmissão de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, perda anormal de sinal, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de qualidade do serviço.

## **12. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVO MÓVEL (MDM)**

### **12.1. Infraestrutura**

- 12.1.1.** Solução em nuvem;
- 12.1.2.** Não necessitar instalação adicional de servidores pelo contratante;
- 12.1.3.** Suportar o controle e gestão da quantidade mínima de aparelhos estimada;
- 12.1.4.** Interface de administrador com opção para português.

### **12.2. Interface do Administrador**

- 12.2.1.** Acesso WEB;
- 12.2.2.** Acesso através de uso de login e senha;
- 12.2.3.** Senha pode ser definida pelo administrador do contratante;
- 12.2.4.** Permitir criação de diferentes perfis de administrador para acesso a solução;
- 12.2.5.** Permitir determinar restrições de controle e gerenciamento para os diferentes perfis de administradores;
- 12.2.6.** Permitir a geração dos seguintes relatórios:
- 12.2.7.** Contagem de aparelhos ativos e não ativos na solução;
- 12.2.8.** Lista de IMEIs e número de série dos aparelhos;
- 12.2.9.** Lista de modelos dos aparelhos.,

### **12.3. Provisionamento dos aparelhos**

- 12.3.1.** Provisionamento dos aparelhos na solução deve ocorrer de forma automática;
- 12.3.2.** Login dos aparelhos na solução deve ocorrer de forma automática na solução, através de credenciais definidas pelo administrador do contratante;
- 12.3.3.** Opção para que o provisionamento dos aparelhos na solução seja forçado, sem opção para rejeição pelo usuário do aparelho;
- 12.3.4.** O provisionamento deve ocorrer durante o processo de configuração inicial do aparelho;
- 12.3.5.** Funcionalidade para que a configuração inicial do aparelho ignore o registro de conta Google;

### **12.4. Políticas de Controle e Gestão;**

- 12.4.1.** Permitir a criação de diferentes perfis de usuário;
- 12.4.2.** Permitir que os administradores bloqueiem ou limpem remotamente um dispositivo caso ele seja perdido ou roubado;
- 12.4.3.** Forçar o aparelho a ativar ou desativar o GPS;
- 12.4.4.** Restringir que o dado móvel seja desabilitado;
- 12.4.5.** Restringir hard reset;
- 12.4.6.** Permitir ao administrador ver os locais de um aparelho;
- 12.4.7.** Permitir ou restringir o uso de uma loja de aplicativos pública;
- 12.4.8.** Permitir definição de lista de aplicativos que os usuários podem ou não instalar;
- 12.4.9.** Política de senha de bloqueio de tela;

### **12.5. Suporte Remoto;**

- 12.5.1.** Permitir acesso remoto aos aparelhos mediante autorização do usuário;
- 12.5.2.** Permitir que um administrador acesse diretamente o aparelho de um usuário a partir da console da solução;

### **12.6. Atualização de Software;**

- 12.6.1.** Deve ser possível ao administrador do sistema gerenciar as atualizações (upgrades) de Sistema Operacional disponibilizadas pelo fabricante dos dispositivos móveis;
  - 12.6.2.** O administrador poderá ter a visibilidade de todas as atualizações disponíveis para cada modelo;
  - 12.6.3.** O administrador poderá ter a visibilidade em escolher a versão a ser atualizada (upgrades) para cada modelo (entre as disponíveis) e por meio de política enviar comandos remotos para notificar os dispositivos sobre a atualização escolhida.
- 12.7. Personalização:**
- 12.7.1.** O registro e configuração do dispositivo na solução deve ocorrer de forma automática e remota durante a configuração inicial do aparelho e ser persistente após eventual restauração de fábrica;
  - 12.7.2.** Deve ser possível instalar remotamente aplicativos proprietários personalizados da contratante;
  - 12.7.3.** Deve ser possível personalizar o dispositivo remotamente com o logo da organização, incluindo imagem de fundo de tela, imagem de bloqueio de tela;
  - 12.7.4.** Permitir editar uma lista de contatos;
  - 12.7.5.** Permitir carregar conteúdos;
  - 12.7.6.** Permitir forçar a reprodução de todos os sons no alto-falante do dispositivo (mesmo com um fone de ouvido conectado);
  - 12.7.7.** Permitir remover a tela de bloqueio;

### **13. DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

- 13.1.** Os serviços de voz e dados deverão ser prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 13.2.** Não será permitida a prestação de qualquer tipo de serviço alheio ao Termo de Referência, que gere ônus para a CONTRATANTE, tais como serviços de notícias, despertador, consulta à lista telefônica, sincronismo de agenda etc, sendo a CONTRATADA responsável pelos custos decorridos de sua utilização em caso de não efetuar o devido bloqueio.

### **14. DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**

- 14.1.** O serviço de atendimento deverá disponibilizar canal telefônico e por e-mail para prestar informações, realizar serviços e registrar ocorrências, mediante protocolo, disponível 24 horas por dia e 7 dias da semana, admitido atendimento tipo call center para clientes corporativos e/ou consultor.
- 14.2.** Os serviços abaixo deverão ser prestados observados os seguintes prazos máximos, a contar da solicitação:
  - 14.2.1.** Cancelamento definitivo assinatura: em até 48 (quarenta e oito) horas.
  - 14.2.2.** Resgate de chip: em até 48 (quarenta e oito) horas.
  - 14.2.3.** A ativação de novas assinaturas sem fornecimento de aparelhos em comodato e alteração de tipo de assinatura: em até 48 (quarenta e oito) horas.
  - 14.2.4.** A ativação de novas assinaturas com a entrega de aparelhos em comodato: em até 30 (trinta) dias.
  - 14.2.5.** A ativação de bloqueio para o uso exclusivo do código de ligação interurbana da CONTRATADA: em até 72 (setenta e duas) horas.
  - 14.2.6.** Ativação de pacote de roaming internacional: em até 72 (setenta e duas) horas.
  - 14.2.7.** Suspensão provisória de assinatura: em até 24 (vinte e quatro) horas.
  - 14.2.8.** Substituição de aparelhos em caso de furtos ou roubos: em até 15 (quinze) dias úteis após a abertura do chamado.
  - 14.2.9.** Os chamados só poderão ser abertos por servidores devidamente autorizados pelo Sesc-ES.

## 15. DA PORTABILIDADE

**15.1.** O prazo máximo para realização da portabilidade é de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da listagem dos números fornecida pelo Sesc -ES, podendo ser prorrogado mediante justificativa devidamente aprovada pelo fiscal de contrato devidamente designado.

**15.2.** A portabilidade ocorrerá mediante solicitação do Sesc-ES, que encaminhará formalmente a listagem dos números.

**15.3.** Contratada deverá providenciar junto às operadoras atualmente contratadas para o sistema de telefonia do Sesc-ES (a ser informado), a migração dos meios de acessos existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa devidamente aprovada pelo Sesc-ES.

## 16. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

**16.1.** Termo de Autorização do Serviço Móvel Pessoal celebrado com a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para prestação dos serviços de Telefonia Móvel Pessoal.

**16.2.** A operadora deverá fornecer uma rede de cobertura utilizando a tecnologia mais avançada disponível nas localidades onde o Sesc-ES, possuem unidades operacionais, conforme os endereços listados no item 28, TABELA-02. A oferta deve ser compatível com o equipamento fornecido em regime de comodato, sem custos adicionais para a Contratante.

**16.3.** A empresa contratada deverá apresentar um mapa de abrangência de cobertura para as localidades onde o Sesc-ES possuem unidades operacionais, conforme listadas no item 28, TABELA-02.

**16.4.** É necessário possuir acordos de roaming em todas as capitais dos estados brasileiros. Para as operadoras que dispõem de cobertura própria em todas essas capitais, o acordo de roaming torna-se desnecessário.

**16.5.** Demais disposições conforme Edital.

## 17. DA VIGÊNCIA

**17.1.** A presente contratação terá o prazo de execução dos serviços de 60 (sessenta) meses, a serem contados a partir da data de assinatura do contrato;

**17.2.** Os prazos de vigência e execução contratual poderão ser prorrogados ou alterados nos termos da Resolução Sesc nº. 1.593/2024, publicadas no Sítio Eletrônico Oficial em 02 de maio de 2024;

**17.3.** A prorrogação ou alteração da vigência contratual poderá ser registrada por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, nos termos do art. 43 da Res. Sesc nº. 1.593/2024, publicadas no Sítio Eletrônico Oficial em 02 de maio de 2024.

## 18. DA ENTREGA DO OBJETO E EXECUÇÃO

**18.1.** O prazo máximo de entrega do fornecimento, a partir do recebimento da Ordem de Compra será de até 40 (quarenta) dias consecutivos, sendo que a quantidade mínima estabelecida pelo Sesc-ES para solicitação de qualquer item deste termo é de 01 (uma) unidade, não cabendo a vencedora do certame acumular Ordens de Compra para entregar o material solicitado. Não sendo indicado na proposta comercial prazo de entrega diferenciado, fica subentendido o prazo aqui estabelecido.

**18.2.** Os materiais referentes ao certame deverão ser entregues e faturados de acordo com os dados a seguir:

### **18.2.1. Sesc Serviço Social do Comércio | Departamento Regional do Espírito Santo**

CNPJ: 05.305.785/0001-24. Praça Misael Pena, nº. 54, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP: 29.018-300.

**18.3.** A responsabilidade pela execução dos serviços será integralmente atribuída ao fornecedor contratado. O fornecedor será responsável por assegurar que os serviços sejam de acordo com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato firmado.

**18.4.** O fornecedor deverá adotar todas as medidas necessárias para garantir que a entrega ocorra dentro

dos prazos estipulados, em conformidade com as condições de qualidade e segurança exigidas

**18.5.** Em caso de atraso na entrega ou de não conformidade com as especificações técnicas, o fornecedor será passível de sanções conforme previsto no contrato, incluindo a aplicação de multas ou outras medidas cabíveis.

## **19. DO REAJUSTE**

**19.1.** O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro indexador que venha a substituí-lo, observado o prazo mínimo de 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

**19.2.** Além do previsto no item anterior, os valores poderão ser alterados para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do Contratado e a retribuição para a justa remuneração do serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nas hipóteses legais, em que sobrevierem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

## **20. DAS PENALIDADES**

**20.1.** É igualmente vedado à contratada a conduta ou omissão que configure inobservância à legislação vigente, à boa-fé objetiva, ou aos deveres anexos do contrato, tais quais a informação, fidelidade, respeito, probidade, cooperação e confiança.

**20.1.1.** Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas, a contratante poderá aplicar à contratada, separadas ou cumulativamente, as seguintes sanções:

**20.1.1.1.** Multa moratória calculada no percentual de 0,33% ao dia, limitada a 10% sobre o valor do material, serviço, etapa ou marco contratual entregue em atraso, no caso de descumprimento dos prazos previstos neste Contrato, em seus anexos ou nos demais documentos e cronogramas formalizados ao longo da vigência contratual;

**20.1.1.2.** A multa moratória apurada será descontada diretamente do pagamento do serviço ou fornecimento entregue em atraso, independente de notificação prévia da contratada e da aplicação das demais penalidades estipuladas nesta cláusula;

**20.1.1.3.** Para fins de cálculo da multa moratória, a etapa de mobilização do contrato, quando prevista, terá seu valor correspondente a 10% do valor total do contrato;

**20.1.1.4.** A multa moratória cobrada pelo contratante poderá ser devolvida, sem qualquer correção, ao final do contrato, caso a contratada cumpra o objeto contratado.

**20.2.** Multa por inadimplemento parcial de até 10%, e por inadimplemento total de até 25% do valor do contrato ou do lote se o inadimplemento for limitado ao lote;

**20.3.** Rescisão unilateral por inadimplemento da contratada;

**20.4.** Rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de licitar ou contratar com o contratante, por prazo não superior a 3 (três) anos.

## **21. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

**21.1.** Poderão ocorrer alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas e formalizadas pôr Termo Aditivo:

**21.1.1.** O contrato poderá sofrer acréscimos de até 50% do seu valor global inicial atualizado, mediante justificativa;

**21.1.2.** Caso o contrato abarque mais de um lote, o valor considerado para fins de aplicação do percentual de acréscimo será o valor global inicial atualizado do lote no qual se pretende a alteração;

**21.1.3.** As supressões poderão ser realizadas nos limites estabelecidos entre as partes.

## **22. DA PROPOSTA COMERCIAL**

**22.1.** O valor da proposta deverá ser apresentado em moeda corrente nacional, utilizando-se 2 (duas) casas decimais para o valor cadastrado, desprezando-se as demais. Deverão ser incluídos no valor todos os custos inerentes que compõem a contratação, todas as despesas diretas e indiretas em geral e, ainda, demais condições de fornecimento oriundas do objeto e condições estabelecidas neste termo de referência, tais como exemplo, tributos, locomoção, hospedagem, passagens, diárias, material de trabalho etc., incluindo o prazo de validade da proposta.

**22.2.** A Proposta deverá ser apresentada sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custo financeiro.

**22.3.** Mesmo que o critério de julgamento seja o de menor preço, serão também analisados os preços unitários de acordo com os valores praticados no mercado.

## **23. DO PAGAMENTO**

**23.1.** As faturas deverão ser emitidas mensalmente, com vencimento no dia 10 (dez) de cada mês, referente aos serviços prestados no mês anterior.

**23.2.** A contratada deverá disponibilizar as faturas por meio digital, utilizando os seguintes canais:

**23.2.1.** Envio por e-mail institucional previamente indicado pela contratante;

**23.2.2.** Disponibilização em portal eletrônico com acesso mediante login e senha, permitindo download em formato PDF;

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

**23.3.1.** Identificação do número telefônico;

**23.3.2.** Período de apuração dos serviços;

**23.3.3.** Detalhamento das chamadas realizadas (data, hora, duração, destino, valor);

**23.3.4.** Total de minutos utilizados por tipo de chamada (local, longa distância, móvel, etc.);

**23.3.5.** Tarifas aplicadas e impostos incidentes;

**23.3.6.** Valor total a pagar;

**23.4.** O pagamento será realizado preferencialmente através de boleto bancário emitido pela empresa contratada, com os valores devidos fixando-se data de vencimento conforme entendimento entre as partes.

**23.5.** Os dados como CNPJ, Razão Social, etc. contidos no boleto bancário emitido pela empresa fornecedora deverão ser os mesmos informados na proposta comercial e documentos de habilitação enviados ao Sesc-ES na fase classificatória do certame.

**23.6.** Na impossibilidade de emissão de boleto bancário pela empresa arrematante deverão ser informados na nota fiscal os dados para depósito em conta, sendo de responsabilidade da contratada a informação correta dos dados para pagamento.

**23.7.** O Sesc-ES não se responsabilizará por informações incorretas de dados bancários fornecidos pela empresa contratada.

**23.8.** A contratada deverá programar o vencimento de seu boleto bancário, pois o Sesc-ES prioriza os pagamentos às quartas-feiras.

**23.9.** É vedada a realização de pagamento sem a prévia entrega do material devidamente aceito pela Unidade requisitante.

**23.10.** Ocorrendo erros na apresentação das Notas Fiscais, as mesmas serão devolvidas à licitante vencedora para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento seja contado a partir da data da apresentação das novas Notas Fiscais/boleto bancário.

**23.11.** O Sesc-ES não permite ao fornecedor abdicar, transferir, dar em garantia, nem negociar com terceiros quaisquer direitos ou parte dos direitos resultantes deste certame, nem ceder eventual posição jurídica perfeita decorrente deste fornecimento sem o prévio consentimento de nossa parte.

## **24. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 24.1.** A contratada compromete-se a executar o objeto do presente contrato com zelo, diligência, eficiência e observância das normas técnicas pertinentes.
- 24.2.** A contratada deverá fornecer todos os recursos materiais, humanos e técnicos necessários para a execução adequada dos serviços contratados, arcando com todos os ônus decorrentes.
- 24.3.** A contratada se compromete a manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital de licitação e na proposta apresentada, bem como a comunicar à contratante quaisquer alterações que possam comprometer sua capacidade técnica, financeira ou jurídica.
- 24.4.** A contratada deverá cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para a entrega dos serviços/materiais, salvo nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovados e aceitos pela contratante.
- 24.5.** A contratada é responsável pela qualidade dos serviços prestados/materiais entregues, devendo corrigir, sem ônus adicional para a contratante, eventuais vícios ou defeitos constatados durante o período de garantia estabelecido no contrato.
- 24.6.** A contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiver acesso em decorrência da execução do contrato, não as divulgando a terceiros sem autorização prévia da contratante.

## **25. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 25.1.** A contratante deverá fornecer à contratada todas as informações e documentos necessários para a correta execução dos serviços contratados, dentro dos prazos estabelecidos no contrato.
- 25.2.** A contratante deverá efetuar os pagamentos à contratada nos prazos e condições estabelecidos no contrato, mediante a apresentação de fatura ou documento equivalente, de acordo com as normas contidas no edital de licitação e na legislação pertinente.
- 25.3.** A contratante deverá designar um representante, devidamente autorizado, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados, fornecendo à contratada as informações e orientações necessárias para o fiel cumprimento das obrigações assumidas.
- 25.4.** A contratante é responsável por comunicar à contratada quaisquer alterações que possam afetar a execução do contrato, incluindo mudanças nas especificações dos serviços ou nos prazos de entrega.
- 25.5.** A contratante compromete-se a facilitar o acesso da contratada às instalações, equipamentos e demais recursos necessários à execução dos serviços, desde que observadas as normas de segurança e as restrições de acesso vigentes.

## **26. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 26.1.** Por parte do Sesc/ES, fica designado(a) o(a) funcionário(a) abaixo qualificado(a), como "Gestor do Contrato":  
Nome: Bruno Ferraço  
Matrícula: 11986  
Setor: Gerência de Tecnologia e Inovação
- 26.2.** O Gestor de Contrato será responsável pela administração completa do contrato ao longo de seu ciclo de vida.
- 26.3.** Caberá ao Gestor de Contrato desempenhar um papel proativo e abrangente na gestão eficaz e estratégica.
- 26.4.** Por parte do Sesc/ES, fica designado(a) o(a) funcionário(a) abaixo qualificado(a), como "Fiscal do Contrato":  
Nome: Renato Paulo Arrigoni  
Matrícula: 10196  
Setor: Gerência de Tecnologia e Inovação

- 26.5.** O Fiscal do Contrato terá como atribuições acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, verificando o cumprimento das obrigações por parte do contratado.
- 26.6.** Caberá ao Fiscal do Contrato emitir relatórios periódicos sobre a execução do contrato, apontando eventuais irregularidades, problemas ou não conformidades identificadas.
- 26.7.** O Fiscal do Contrato poderá requisitar ao contratado informações, documentos e demais esclarecimentos necessários para o adequado acompanhamento da execução contratual.
- 26.8.** Em caso de constatação de irregularidades ou descumprimento das obrigações contratuais por parte do contratado, o Fiscal do Contrato deverá comunicar imediatamente à autoridade competente para as devidas providências.
- 26.9.** A contratante reserva-se o direito de realizar verificações e fiscalizações periódicas para garantir o cumprimento das especificações técnicas estabelecidas, podendo solicitar amostras, testes ou inspeções conforme julgar necessário.

## 27. DAS LOCALIDADES

### 27.1. UNIDADES OPERACIONAIS DO SESC -ES

ENDEREÇOS E LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS DO SESC-ES	
<b>CAA</b>	<b>Centro de Atividades de ARACRUZ</b> Rua Professor Lobo, nº 650 - Centro – Aracruz-ES – CEP – 29190-062 – <b>Localização: -19.82372525822062, -40.269505925839034</b>
<b>CABG</b>	<b>CABG – C. Atividades de Baixo Guandu</b> Rua Padre Aristide Tarcliano S/N – Centro – Baixo Guandu – ES CEP 29730-000 <b>Localização: -19.514134892651033, -41.00771724605283</b>
<b>CAC</b>	<b>Centro de Atividades de COLATINA</b> Rua Clothildes Guimarães Tozzi, nº 100- Centro Colatina -ES – CEP – 29700-080 Localização: <b>-19.535413810763995, -40.634053381078346</b>
<b>CACI</b>	<b>Centro de Atividades de CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM</b> - Rua Joana Payer, nº 01- Aeroporto – Cachoeiro do Itapemirim –ES - CEP – 29300-000 <b>Localização: -20.833545882855084, -41.17448373866827</b>
<b>CAL</b>	<b>Centro de Atividades de LINHARES</b> Avenida Augusto Calmon, nº 1907 – Bairro Colina – Linhares – ES -CEP - 29.900-060 <b>Localização: -19.394257467966717, -40.06840992218574</b>
<b>CAP</b>	<b>Centro de Atividades da Praia</b> Rua Misael Pedreira da Silva, nº 138 - Santa Lúcia – Vitória – ES -CEP - 29.052-270 - <b>Localização: -20.309771888026305, -40.30073321711459</b>
<b>CASM</b>	<b>Centro de Atividades de SÃO MATEUS</b> Rua Cel. Constantino Cunha s/nº - Chácara do Morro – São Mateus – ES CEP - 29.700-080 <b>Localização: -18.71508966015308, -39.847994432680686</b>
<b>CAVV</b>	<b>Centro de Atividades de VILA VELHA</b> Rua Sete de Setembro, nº 275 - Centro – Vila Velha – ES -CEP - 29.100-300 <b>Localização: -20.337125135297438, -40.29467960990346</b>
<b>CCSG</b>	<b>Centro Cultural SESC GLÓRIA</b> Av. Jerônimo M -20.352959565898058, -40.325505225212964 onteiro, nº428 – Centro -Vitória– ES CEP - 29.010-002 – <b>Localização: -20.32060393254852, -40.335362014346764</b>
<b>CELC</b>	<b>Centro de Esporte e Lazer de CARIACICA</b> Rua Manoel Freire Correia nº 355 – Bairro Santa Bárbara – Cariacica - ES. CEP – 29145-210 <b>Localização: -20.35516765358847, -40.38861650427328</b>

<b>CEVV</b>	<b>Centro Esportivo de VILA VELHA</b> Rua José Eugênio nº 30 – Bairro Nossa Senhora da Penha – Vila Velha – ES CEP - 29.110-240 <b>Localização: -20.35292060611768, -40.32547303433432</b>
<b>CTSLDM</b>	<b>Centro de Turismo Social e Lazer de DOMINGOS MARTINS</b> Rua Ayrton Senna S/N, Distrito de Soído – Domingos Martins – ES. -CEP - 29.260-002 <b>Localização: -20.36920193781082, -40.67403499511085</b>
<b>CTSLG</b>	<b>Centro de Turismo Social e Lazer de GUARAPARI</b> Rod. do Sol, nº 01 Muquiçaba – Guarapari – ES. - CEP – 29215 -000 <b>Localização: -20.653456742801055, -40.49935512885741</b>
<b>CTSLPF</b>	<b>Centro de Turismo Social e Lazer de PRAIA FORMOSA</b> Rod. do Sol, S/Nº, Santa Cruz – Aracruz – ES - CEP – 29190-000 <b>Localização: -19.986594815612303, -40.15052385632955</b>
<b>CAPM</b>	<b>Centro de Atividades Parque Moscoso</b> Rua . José de Anchieta, 110 - Parque Moscoso, Vitória – ES CEP 29.020-590 <b>Localização: -20.31832289070046, -40.342038531800085</b>
<b>MESA BRASIL</b>	<b>Mesa Brasil</b> Rua São Jorge, 100, – Vila Capixaba – Cariacica/ES CEP 29.148-010. Observação: Antiga Rua Iúna. <b>Localização: -20.333881237202956, -40.39895307274753</b>
<b>SESC-ES</b>	<b>SEDE ADMINISTRATIVA</b> Praça Misael Pena, 54 - Parque Moscoso – Vitória – ES - CEP – 29.018-300 <b>Localização: -20.31764501143568, -40.341062207719716</b>

**TABELA-02**

Documento assinado digitalmente  
  
 RENATO PAULO ARRIGONI  
 Data: 26/11/2025 15:15:46-0300  
 Verifique em <https://validar.itd.gov.br>