



TERMO DE REFERÊNCIA ABC/Nº 24/2013
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MÓVEL

1. OBJETIVOS E METAS

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços de Telefonia Móvel Pessoal (SMP- Serviço Móvel Pessoal), para comunicação de voz, por meio de rede móvel, com tecnologia digital, para a Academia Brasileira de Ciências e sua unidade paulistana, sendo 7 linhas com código de ligação 21 e 1 linha com código de ligação 11, com base no Regulamento de Aquisição de bens e serviços nº1/2007.

Nos dias de hoje, a mobilidade é essencial para o trabalho de pesquisa, que não cessa quando o colaborador está fora da instituição. Nesses momentos, é cada vez mais imprescindível o acesso a outros colaboradores da Instituição ou externos. Para isso é necessário o uso de dispositivos móveis que possam servir de comunicação em qualquer lado do mundo, independente da tecnologia, aumentando a produtividade da Instituição.

A Academia Brasileira de Ciências (ABC) possui atualmente contrato de serviços de comunicação móvel com a empresa VIVO S.A para a prestação de serviços de telefonia móvel pessoal (SMP- Serviço Móvel Pessoal). Este contrato atende oito usuários de telefonia móvel, via Rede Móvel Digital, sem a necessidade da utilização de rede fixa, sendo 7 linhas radicadas no município do Rio de Janeiro, e 1 linha radicada no município de São Paulo.

Espera-se aumentar a produtividade dos colaboradores de nossos projetos científicos, permitindo comunicação instantânea de voz.

A ABC busca baratear seus custos com telefonia móvel.

Serviços	Média de uso dos últimos 12 meses
VC1 Móvel-Móvel (mesma operadora)	1620 min/mês
VC1 Móvel-Móvel (outras operadoras)	1994 min/mês
VC1 Móvel-Fixo	1783 min/mês
VC1 Móvel-Fixo em <i>Roaming</i>	160 min/mês
VC Móvel-Móvel em <i>Roaming</i> mesma Operadora	20 min/mês
VC Móvel-Móvel em <i>Roaming</i> (outras Operadoras)	160 min/mês
AD 1 Adicional de Chamadas (própria rede)	0 min/mês
AD 2 Adicional de Chamadas (redes de terceiros)	0 min/mês
Deslocamento 1 (utilização na própria rede)	380 min/mês
Deslocamento 2 (utilização em redes de terceiros)	130 min/mês
Assinatura Básica de Voz	R\$ 69,12
Assinatura Básica Tarifa Zero	-
Assinatura Básica Gestão Controle	-
Assinatura Básica de Dados	R\$ 179,49
Acesso à Caixa Postal	66 min/mês
SMS – Mensagens de Texto	360 um/mês
MMS	9 um/mês

2. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Serviços de telefonia móvel pessoal (SMP- Serviço Móvel Pessoal) pós-paga sem o fornecimento de dispositivos de comunicação.

2.1.1. Fazem parte da presente especificação os serviços descritos a seguir, bem como os anexos.

2.1.2. Será permitida a participação de consórcio de empresas visando abranger toda área de cobertura necessária.

2.1.3. A CONTRATADA deverá oferecer os serviços nas mesmas condições, regras e preços para todas as unidades participantes, em São Paulo e no Rio de Janeiro. As unidades participantes, bem como as de adesões, deverão quando da contratação dos serviços firmarem contratos individuais com a Contratada (vencedora do certame) nos termos deste edital.

2.1.4. A CONTRATADA deverá executar os serviços com as características pós-pago, tecnologia digital, com tecnologia que permita fazer e receber ligações em todo território nacional e em mais de 110 países sem a necessidade de habilitação de outro equipamento ou a intervenção do usuário.

2.1.4.1. Não será permitido *roaming* nacional em rede com tecnologia distinta da ofertada.

2.1.4.2. A CONTRATADA deverá permitir que o serviço de *roaming* nacional ocorra de forma automática, sem a necessidade de habilitação de outro equipamento ou a intervenção do usuário, em todo o território nacional.

2.1.4.3. Será permitido o fornecimento de aparelhos (kits) específicos para uso da facilidade de *roaming* internacional nos países onde não houver condições técnicas de uso dos mesmos aparelhos utilizado na Área de Registro.

2.1.4.4. A CONTRATADA poderá cobrar, quando da utilização de kits específicos, somente pelo tráfego realizado, sendo vedada a qualquer outro tipo de cobrança, tais como: habilitação, assinatura, identificação de chamadas, caixa postal dentre outros.

2.1.4.5. Os custos dos serviços de *roaming* internacional deverão ser faturados em moeda nacional (Real), através de códigos de acesso abonadores ou do próprio código de acesso que permita o *roaming*.

2.1.5. Somente serão aceitas tecnologias GSM.

2.1.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, no Serviço Básico de Voz, sem ônus adicional, as seguintes facilidades:

2.1.6.1. Habilitação;

2.1.6.2. Escolha ou troca de número;

2.1.6.3. Possibilidade de Portabilidade numérica entre operadoras;

2.1.6.4. Ressarcimento do custo de ligações provenientes de clonagem da linha celular;

2.1.6.5. Identificador de chamadas, transferência temporária de chamadas (siga-me), conferência e chamada em espera;

2.1.6.6. Transferência de agenda entre aparelhos (em caso de troca de aparelho);

2.1.6.7. Bloqueio por extravio ou roubo; e

2.1.6.8. Habilitação de caixa eletrônica de mensagens (secretária eletrônica).

2.1.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar como serviço adicional à assinatura do serviço básico de voz: SMS (*Short Message Service*) bidirecional; Acesso à Caixa Postal; MMS – Envio de Mensagem de Texto com áudio e imagem.

2.1.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar como serviço adicional à assinatura do serviço básico de voz os serviços de Gestão de Controle, objetivando o gerenciamento das linhas, contendo no mínimo: capacidade de gerenciamento de cada acesso móvel (linha celular), possibilitando o controle de tipos de chamadas e horário de utilização, e ainda, possibilidade de definir perfis com níveis de acesso diferenciados, associando novos usuários a cada grupo ou possibilitar a restrição de controle de chamadas através de crédito pré-determinado por linha, em reais, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

2.1.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar como serviço adicional à assinatura do serviço básico de voz os serviços de chamadas VC Móvel/Móvel Intra-Grupo (Tarifa Zero), formado dentro de cada uma das Unidades da ABC, da mesma operadora, do mesmo código de área, de um mesmo contrato.

2.1.10. O CONTRATANTE poderá habilitar ou desabilitar individualmente em cada terminal, a ser critério e a qualquer momento, durante a vigência do Contrato, qualquer um dos serviços e pacotes de opcionais ofertados pela CONTRATADA.

2.1.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar como serviço adicional à assinatura do serviço básico de voz os seguintes serviços de Pacote de Dados, mensal cada um, incluindo a assinatura de Provedor de Acesso à Internet e Serviço de Blackberry.

2.1.12. Pacote de Dados com tráfego ilimitado.

2.2. Local da Execução dos Serviços

2.2.1. Os serviços deverão ser executados nas cidades de São Paulo e no Rio de Janeiro.

2.2.2. Para efeito de faturamento, será considerado somente o seguinte endereço:

Rio de Janeiro: Rua Anfilóbio de Carvalho, 29/3º andar, Centro, CEP 20030-060, telefone (21) 3907-8100.

2.2.3. Esclarecimentos adicionais poderão ser redimidos com o Sr. Fernando Verissimo, pelo telefone (21) 3907-8141 ou (21)9646-3027, ou pelo email verissimo@abc.org.br.

3. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços executados deverão ser atestados por técnico indicado pelo CONTRATANTE.

3.2. O Gestor do Contrato irá verificar junto aos usuários a quantidade, os tipos e a qualidade dos serviços prestados através de questionários próprios, adaptados do “Questionário - Satisfação em Relação a Telefonia Móvel Celular” da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, conforme o modelo apresentado no Anexo II desse Termo de Referência.

3.2.1. O Gestor do Contrato irá responder trimestralmente o questionário próprio sobre a qualidade dos serviços prestados, conforme o modelo apresentado no Anexo II desse Termo de Referência.

3.2.2. Cada Usuário dos serviços contratados irá responder trimestralmente o questionário de qualidade dos serviços prestados, conforme os modelos apresentados no Anexo II desse Termo de Referência.

Academia Brasileira de Ciências

3.2.3. Os Resumos dos questionários individuais serão enviados trimestralmente à CONTRATADA para auxiliar no controle do Contrato e fomentar a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

3.2.4. Problemas apontados nos questionários deverão ser justificados e sanados pela CONTRATADA.

3.3. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço definido no Anexo III.

3.3.1. Os serviços que não atendam aos requisitos definidos no Acordo de Níveis de Serviço sofrerão as penalidades definidas no mesmo.

4. QUANTITATIVO DA CONTRATAÇÃO

4.1. A quantidade estimada do presente Contrato para o número máximo de linhas e dispositivos previstos neste Termo de Referência para a proposta de preços é distribuído de acordo com a tabela apresentada na seção **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

4.1.1. A tabela apresenta possível demanda para:

4.1.1.1. 8(oito) linhas, sendo 7 na cidade do Rio de Janeiro, e 1 na cidade de São Paulo, com previsão para expansão até 20 (vinte) linhas de voz e respectivos serviços opcionais referentes ao Item 2.1.

4.1.2. As quantidades de minutos estabelecidas na tabela são meramente estimadas e são utilizadas para fins de cálculo e estabelecimento de valores unitários dos serviços.

5. MODELOS DOS APARELHOS DE PROPRIEDADE DA ABC

Qtd	Fabricante	Modelo	Frequências
8	Blackberry	8520	GSM 850/900/1800/1900 MHz

6. FASE DE IMPLANTAÇÃO E PRAZO

6.1. O prazo para o início da prestação dos serviços será de até 20 (vinte) dias corridos, a contar da data da assinatura do(s) Contrato(s).

6.1.1. Prazo inclui caso previsto no item 8.25.

6.2. Os serviços serão solicitados por meio de Ordens de Serviço emitidas pelo CONTRATANTE, que deverão incluir os tipos e a quantidade de itens básicos e opcionais que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

6.2.1. A contratada terá prazo de cinco dia úteis para atender às solicitações contidas nas Ordens de Serviço.

7. HABILITAÇÃO

7.1. Declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, em atendimento ao preceito o inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, de conformidade com a Lei nº 9.854/99, regulamentada pelo decreto nº 4.358/2002.

7.1.1.1. Apresentação das Certidões Municipais, Estaduais e Federais com validade mínima de 30 dias.

7.2. Registro junto à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com a devida autorização para a prestação dos tipos de serviços solicitados.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Credenciar por escrito, junto ao CONTRATANTE, um preposto com poderes de decisão para representar a empresa, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objeto da contratação.

8.2. Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos serviços e materiais necessários à sua execução, no prazo, nas quantidades e qualidades exigidas.

8.3. Providenciar a imediata correção das falhas ou irregularidades constatadas pela ABC na execução dos serviços.

8.4. Garantir a disponibilização de ferramentas de autenticação que garantam a segurança dos serviços prestados e inviolabilidade dos dados trafegados.

8.5. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.

8.6. Disponibilizar ao CONTRATANTE um atendimento diferenciado através de consultoria especializada e central de atendimento, 07 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, incluindo a disponibilização de central de atendimento estilo *call center* com atendimento personalizado específico a grandes contas.

8.7. Providenciar, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, os serviços referentes à troca de serial, bloqueio e permuta de número, sem qualquer ônus extra para o CONTRATANTE.

8.8. Providenciar e dispor, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE e em casos de viagem para países que não possuam tecnologia GSM, aparelhos com *roaming* internacional, devendo ainda repassar a listagem com todos os países que possuem acordo para *roaming* internacional, com cobrança em moeda nacional (R\$), em faturas vinculadas ao respectivo número de linha abonadora do CONTRATANTE.

8.9. Possibilitar ao CONTRATANTE na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP em redes de outras operadoras de serviço, sujeitando-se nesta hipótese às condições técnicas e operacionais por elas estabelecidas, de acordo com a legislação vigente.

8.10. Permitir que o serviço de “*roaming*” nacional ocorra de forma automática, sem a necessidade de habilitação de outro equipamento ou a intervenção do usuário, em todo o território nacional.

8.11. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

8.12. Implantar de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços de modo a obter uma operação correta e eficaz.

8.13. Manter em funcionamento contínuo todos os acessos móveis celulares. O bloqueio dos terminais somente poderá ser executado por solicitação de Gestor do contrato, credenciado pelo CONTRATANTE.

8.13.1. A CONTRATANTE, através de seu Presidente, poderá credenciar um, e só um Gestor do contrato, porém poderá substituí-lo, sem limites de vezes, em qualquer momento da vigência do contrato.

8.14. Fornecer mensalmente ao CONTRATANTE as faturas com detalhamento individual de cada linha contendo todas as despesas realizadas bem como os demonstrativos dos descontos pertinentes previstos no Contrato, cobrando os serviços efetivamente utilizados.

8.15. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários.

8.16. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.17. Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

8.18. Manter serviço de antifraude, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assumindo inteira responsabilidade por clonagens e interceptações de chamadas telefônicas que por ventura venham a ser identificadas nas linhas homologadas.

8.19. Realizar quando houver viabilidade técnica, o bloqueio de chamadas a cobrar e destinadas a telefones com prefixo 0300, 0500 e 0900, bem como para serviços não especificados nesta contratação.

8.20. Providenciar a troca dos aparelhos em uso, quando da prorrogação do contrato, por outros tecnologicamente atualizados, devendo permanecer o mesmo número, inclusive com a transferência imediata da agenda, sem ônus para o CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do Termo Aditivo.

8.21. Atender as solicitações de serviços de habilitação, troca de serial, permuta de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente solicitado, através do gestor nomeado pelo CONTRATANTE.

8.22. Garantir a inexistência de pontos de sombra em toda área da Sede da ABC¹, do Campus do Instituto de Matemática Pura e Aplicada² (Impa), na cidade do Rio de Janeiro, e do campus da Universidade de São Paulo³ (Usp) na cidade de São Paulo, inclusive nos subsolos e se for o caso instalar reforçadores de sinais (ERB's), ficando por conta da CONTRATADA todos os custos com equipamentos e/ou serviços necessários para cancelar o ponto de sombra então detectado.

8.22.1. Implementar o sistema acima mencionado no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

8.23. Disponibilizar durante a vigência da proposta de preços todos os serviços básicos e opcionais especificados nesse Termo de Referência.

¹ ABC => CEP 20030-060

² Impa => CEP 22460-320

³ Usp => CEP 05508-900

Academia Brasileira de Ciências

8.24. Desbloquear os aparelhos de propriedade da ABC, bloqueados pela atual prestadora dos serviços, sem custo, na cidade do usuário, sem deixar o serviço indisponível por mais de 60 minutos.

8.25. Entregar equipamentos de telefone com características compatíveis ao equipamento de propriedade da ABC, caso algum dos equipamentos listados na seção 5.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. Rejeitar, no todo ou em parte, fornecimento de materiais e de serviços em desacordo com o apresentado na proposta.

9.2. Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da CONTRATADA informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos.

9.3. Cumprir pontualmente com todas as obrigações financeiras para com a Adjudicatária.

9.4. Efetuar o ressarcimento à CONTRATADA no caso de reposição dos equipamentos nos casos de perda, roubo, furto ou defeitos por uso indevido do aparelho.

10. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

10.1. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, a contar do primeiro dia útil após a apresentação da Nota Fiscal e documentação complementar obrigatória, devidamente atestado pelo setor competente, de acordo com os critérios estabelecidos nas seções 2 e 3 desse Termo de Referência.

11. DO REAJUSTE

11.1. Os preços propostos poderão, observado o interregno mínimo de um ano, ser objeto de reajuste com base no Índice de Serviços de Telecomunicações - IST, nos termos regulamentados pela ANATEL, devendo a CONTRATADA apresentar ao CONTRATANTE justificativa e comprovação do pleito, observadas as disposições legais vigentes.

12. PRAZO PARA A ENTREGA DE PROPOSTA

12.1. Serão consideradas propostas válidas, as que foram entregues até 14h do dia 9 de Outubro de 2013.

ANEXO II

QUESTIONÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

1. Questionário de Avaliação dos Serviços de Telefonia Móvel pelo Gestor do Contrato

GESTOR:						
ITENS	INSATISFEITO		REGULAR	SATISFEITO		SCO*
	1	2	3	4	5	
ATENDIMENTO PELO PREPOSTO DOS SERVIÇOS						
Rapidez na solução dos problemas, dúvidas e reclamações						
Interesse e boa vontade do Preposto em resolver os problemas, dúvidas e reclamações						
Conhecimento e preparo, por parte do Preposto, quanto aos assuntos apresentados						
Tempo de espera para ser atendido pelo Preposto						
CENTRAL DE ATENDIMENTO POR TELEFONE						
Facilidade de contato com a Central de Atendimento da CONTRATADA						
Capacidade dos(as) atendentes da Central de Atendimento para resolver pelo telefone os problemas, dúvidas, reclamações apresentadas						
Solução dada pelos atendentes da central de atendimento aos problemas e reclamações apresentadas						
CONTAS, COBRANÇAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO						
Clareza e detalhamento das informações contidas na conta						
Exatidão dos valores cobrados na conta (precisão da conta)						
Recebimento da conta em tempo hábil para pagamento da conta						
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA OPERADORA/EMPRESA						
Facilidade de obtenção de informações sobre os diferentes serviços e planos oferecidos pela CONTRATADA						
Clareza das informações sobre as áreas de cobertura pela CONTRATADA						
Facilidade do uso das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA para a gestão e controle dos serviços						
Clareza das informações apresentadas nos manuais, catálogos e folhetos da CONTRATADA						
OBSERVAÇÕES						
Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços?						

* (SCO) Sem Condições de Opinar

2. Questionário de Avaliação dos Serviços de Telefonia Móvel pelo Usuário

Usuário:			Nº da Linha				
ITENS			INSATISFEITO	REGULAR	SATISFEITO	SCO*	
			1	2	3	4	5
CENTRAL DE ATENDIMENTO POR TELEFONE							
Facilidade de contato com a Central de Atendimento da CONTRATADA							
Capacidade dos(as) atendentes da Central de Atendimento para resolver pelo telefone os problemas, dúvidas, reclamações apresentadas							
Solução dada pelos atendentes da central de atendimento aos problemas e reclamações apresentadas							
CONTAS, COBRANÇAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO							
Clareza e detalhamento das informações contidas na conta							
COBERTURA E QUALIDADE DAS LIGAÇÕES							
Cobertura no estado							
Qualidade do som nas ligações locais							
Quantidade de ligações locais sem interrupções, sem quedas, sem cortes							
Qualidade das ligações recebidas							
Qualidade das ligações feitas em áreas internas/fechadas (apartamento, shopping centers, etc.)							
Quantidade de vezes em que o telefone celular fica fora de serviço /não funciona, em local que a operadora confirma haver cobertura							
Quantidade de vezes que não conseguiu completar ligações em <i>Roaming</i> Nacional							
Quantidade de vezes que não conseguiu completar ligações em <i>Roaming</i> Internacional							
COBERTURA E QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE DADOS							
Cobertura no estado							
Quantidade de conexões de dados sem interrupções, sem quedas, sem cortes							
Qualidade das conexões de dados em áreas internas/fechadas (apartamento, shopping centers, etc.)							
Quantidade de vezes em que a conexão de dados fica fora de serviço /não funciona, em local que a operadora confirma haver cobertura							
Qualidade da velocidade da conexão de dados							
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA OPERADORA/EMPRESA							
Clareza das informações sobre as áreas de cobertura pela CONTRATADA							
Clareza das informações apresentadas nos manuais, catálogos e folhetos da CONTRATADA							
OBSERVAÇÕES							
Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços?							

* (SCO) Sem Condições de Opinar

ANEXO III*ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS*

Indicador	
Nº 01 – Itens da Ordem de Serviços entregues dentro do prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir celeridade e qualidade na entrega dos itens solicitados nas Ordens de Serviço
Meta a cumprir	Executar a habilitação, a troca de serial, a permuta de número, a entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente solicitado na Ordem de Serviços, dentro do cronograma determinado nas mesmas
Instrumento de medição	Recibo ou Nota Fiscal de entrega dos dispositivos solicitados e verificação da habilitação dos serviços indicados.
Forma de acompanhamento	Conferência dos dispositivos entregues e a habilitação dos serviços discriminados na Ordem de Serviço.
Periodicidade	Conforme previsto para o serviço especificado na Ordem de Serviços.
Mecanismo de Cálculo	O índice a ser utilizado (I) deve considerar o tempo utilizado para entrega dos dispositivos e habilitação dos serviços previsto na Ordem de Serviços, (E), dividido pelo tempo previsto (T), obtendo-se a seguinte fórmula: $I = E / T$, sendo T igual ao somatório total de tempo, previstos no Objeto da Ordem de Serviços.
Início de Vigência	Data do recebimento da Ordem de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Para os valores de I: $I = 1$ – 100% da Ordem de Serviços $0,9 \leq I < 1$ – 90% da Ordem de Serviços $0,8 \leq I < 0,9$ – 80% da Ordem de Serviços $0,7 \leq I < 0,8$ – 60% da Ordem de Serviços
Sanções	Em caso de I : $0,9 \leq I < 1$ – Advertência $0,8 \leq I < 0,9$ - multa de 5% $0,7 \leq I < 0,8$ – multa de 10% $I \leq 0,7$ – multa de 20% e rescisão contratual
Observações	

Indicador	
Nº 02 – Percepção da Qualidade dos Serviços pelo Usuário Final	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços solicitados nas Ordens de Serviço
Meta a cumprir	Prover a melhoria contínua da qualidade dos serviços a fim de atender plenamente a Realizar itens discriminados na Ordem de Serviços dentro do cronograma previsto na descrição técnica no prazo máximo de 5 (cinco) dia úteis.
Instrumento de medição	Questionários mensais de qualidade dos serviços prestados.
Forma de acompanhamento	Avaliação quantitativa e qualitativa dos questionários e notificações à CONTRATADA dos problemas identificados.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	O índice a ser usado (I) deve considerar a média das respostas dos questionários (R) dos Usuários e do Gestor do Contrato para cada Item de serviço contratado, dividido por 5 (cinco): $I = R / 5$.
Início de Vigência	Data do recebimento da Ordem de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Para os valores de I: 0,8 \leq I < 1 – 100% da Ordem de Serviços 0,6 \leq I < 0,8 – 90% da Ordem de Serviços 0,5 \leq I < 0,6 – 80% da Ordem de Serviços I < 0,5 – 70% da Ordem de Serviços
Sanções	Em caso de recorrência de I: 0,8 \leq I < 0,9 – Advertência 0,6 \leq I < 0,8 - multa de 2% 0,5 \leq I < 0,6 – multa de 5% I < 0,5 – multa de 10% e rescisão contratual
Observações	Avaliações baixas e recorrentes serão registradas para o efeito da aplicação de sanções.

Indicador	
Nº 03 – Continuidade dos Serviços Prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a continuidade dos serviços prestados
Meta a cumprir	Manter a continuidade dos serviços prestados dentro dos parâmetros estabelecidos em Contrato.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência de falhas na prestação do serviço, que incluem: falta ou falha de conectividade telefônica ou de dados em áreas urbanas dentro da área de cobertura da CONTRATADA; dificuldades de comunicação de dados na rede da CONTRATADA com taxas de transmissão que não atingem os parâmetros mínimos ou médios contratados; paradas no fornecimento dos serviços sem notificação prévia.
Forma de acompanhamento	O CONTRATANTE deverá efetuar registro de falha no centro de atendimento telefônico da CONTRATADA e a reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da CONTRATADA.
Periodicidade	Conforme o registro de ocorrências.
Mecanismo de Cálculo	Para efeito de desconto, o período mínimo de falha a ser considerado, é de 30 (trinta) minutos consecutivos. Os períodos adicionais de falha, ainda que fração inferior a 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.
Início de Vigência	Data do recebimento da Ordem de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento	O desconto a ser concedido é calculado de acordo com a seguinte fórmula: $Vd = 2 \times T \times P / 14400$, onde, P = Preço das assinaturas mensais dos serviços contratados nos terminais; T = número de períodos de 30 (trinta) minutos da falha Vd = Valor do desconto em R\$ (Reais)
Sanções	Em caso de recorrência: 2ª reclamação – Advertência 3ª reclamação – multa de 2% 4ª reclamação – multa de 5% 5ª reclamação – multa de 10% e rescisão contratual
Observações	Uma vez que tenha sido verificada uma falha na prestação do serviço, de responsabilidade da CONTRATADA, garantindo o direito prévio da citação e da ampla defesa, será concedido ao CONTRATANTE desconto nas tarifas fixas básicas e opcionais contratadas. Falhas recorrentes serão registradas para o efeito da aplicação de sanções.

ANEXO IV

GLOSSÁRIO

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

ÁREA DE COBERTURA/CONCESSÃO – área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

ÁREA DE PRESTAÇÃO – área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;

ÁREA DE REGISTRO – AR: 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 é registrada;

ÁREA DE SERVIÇO DA PRESTADORA – conjunto de áreas de cobertura de uma mesma prestadora de SMP;

ASSINATURA BÁSICA – valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço, o qual, por opção, está vinculado;

CHAMADAS VC MÓVEL/MÓVEL INTRA-GRUPO – chamadas efetuadas dentro de cada grupo, da mesma Operadora, do mesmo código de área;

ESTAÇÃO MÓVEL – estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;

PERFIL DE TRÁFEGO – quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência;

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – o documento de caráter informativo, contendo o detalhamento da composição de preços necessário à análise e comparação das propostas de prestação dos serviços;

PLANO DE SERVIÇO – documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação;

PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS – entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no SMP e/ou STFC;

PLANO ALTERNATIVO DE SERVIÇOS – plano opcional ao Plano Básico de Serviço, homologado pela ANATEL, sendo a de estrutura de preços definidas pela Prestadora, visando a melhor adequação da prestação do serviço para atendimento às necessidades do mercado;

REGIÃO – divisão geográfica estabelecida no PGO, aprovado pelo Decreto 2.534, de 02.04.1998.

Região I: Rio de Janeiro, Minas gerais, Espírito Santo, Bahia, Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí, Maranhão, Pará, Amapá, Amazonas e Roraima;

Região II: Distrito Federal, Acre, Rondônia, Tocantins, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul,

Academia Brasileira de Ciências

Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná e Região III: São Paulo;

ROAMING – facilidade que permite a uma Estação Móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço de Telefonia Móvel, em um sistema visitado;

ROAMING INTERNACIONAL – o sistema *roaming* internacional possibilita a seus clientes receber e efetuar ligações no exterior;

SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP: entende-se como sendo o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo;

SETOR – subdivisão geográfica das regiões definidas no PGO constituída de estados e/ou municípios;

USUÁRIO – pessoa natural ou jurídica que utiliza o SMP OU *Modem*, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto a prestadora;

USUÁRIO VISITANTE – usuário que recebe ou origina chamada fora de sua Área de Registro;

VALOR DE COMUNICAÇÃO – valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;

VALOR DE COMUNICAÇÃO 1 – VC1 – 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;

VALOR DE COMUNICAÇÃO 2 – VC2 – chamada de longa distância nacional – LDN entre áreas de registro de origem ou visitada (em *roaming*) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito idêntico;

VALOR DE COMUNICAÇÃO 3 – VC3 – chamada de longa distância – LDN entre áreas de registro de origem ou visitada (em *roaming*) distintas e identificadas por código nacional com primeiro dígito também distinto.