



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

**1.1** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia Móvel (Serviço Móvel Pessoal - SMP), para comunicação de voz e dados, via rede móvel disponível nacionalmente com tecnologia digital, a fim de atender à demanda da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

**2. JUSTIFICATIVA**

**2.1.** Em 15 de dezembro de 2011 foi criada a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH pela Lei nº 12.550/2011, publicada no DOU de 16 de dezembro de 2011. Conforme o mesmo diploma legal, a empresa terá sede em Brasília/DF.

**2.2.** Após a criação da EBSEH, da definição de sua sede em Brasília/DF, da regulamentação de suas finalidades, atribuições e competências, foi inicialmente definido seu quadro diretivo, com nomeações por Decretos Presidenciais. Os serviços foram iniciados em salas cedidas pelo Ministério da Educação, na sede deste, sendo prontamente adotadas as ações necessárias para a estruturação da Empresa, inclusive de sua situação física, dada a urgência de consecução de sua missão.

**2.3.** A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia Móvel faz-se necessária em virtude da necessidade permanente de comunicação entre os titulares de cargos estratégicos formados pelo Presidente, Diretores, 41 (quarenta e um) funcionários nas funções de Chefe de Gabinete, Coordenador, Ouvidor e Assessor, bem como aproximadamente 44 (quarenta e quatro) Chefes de Serviço – plano de cargos a ser aprovado, visto que, os titulares das referidas funções, devido às atribuições dos cargos, constantemente estão ausentes de suas salas ou do seu local de trabalho, desenvolvendo atividades de suas competências.

**2.3.** A contratação do serviço telefônico móvel facilitaria a adoção de providências necessárias para agilizar a tomada de decisões que independem de rigores formais, mas que exigem celeridade. As ações da administração não podem deixar-se obstaculizar por atitudes, comportamentos, soluções, métodos, técnicas e tecnologias conservadoras.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**2.4.** Selecionamos serviços que atendam nossas demandas e sejam parte do rol de serviços usualmente prestados pelas operadoras com intuito de não criar exigências que seriam desnecessariamente onerosas. Essas, portanto, são as premissas que justificam a contratação de serviço telefônico móvel ou serviço móvel pessoal. Em outras palavras, justifica-se tal despesa na necessidade de otimização das ações da Administração.

### **3. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

**3.1.** Os Serviços de Telecomunicações Móvel Pessoal e Comunicação de Dados Móvel Pessoal devem se pautar pela forma abaixo especificada:

**3.1.1. Item I:** Serviço Móvel Pessoal – **SMP**, comunicação de voz e dados, originadas em terminais móveis com tecnologia digital, com as características de serviço pós-pago, para prestação de serviço nas áreas com cobertura da prestadora, inclusive nos locais em que possui acordo de "roaming" de voz e dados (nacional e internacional), disponibilizando acessos móveis em cessão de comodato.

**3.1.2. Item II:** Longa Distância Nacional – **LDN** e Longa Distância Internacional – **LDI**, prestação de serviço telefônico por meio de ligações telefônicas originadas das estações móveis.

**3.2.** Todos os serviços deverão ser cotados com valores líquidos para que possam ser ajustados às alíquotas de ICMS de cada uma das unidades da federação brasileira.

**3.3.** A empresa deverá ter cobertura em todas as 27 capitais das unidades da federação;

**3.4.** A comprovação de atendimento da cobertura solicitada dar-se-á por declaração da licitante que atende aos requisitos de cobertura, sendo considerada penalidade o não cumprimento dos requisitos de cobertura.

**3.5.** Do Serviço Móvel Pessoal (**Item I**):

**3.5.1.** Serviços individuais por acesso móvel, com disponibilização de aparelho adequado, cobrados como assinatura básica por tipo de acesso, e os Serviços Compartilhados distribuídos a todos os acessos habilitados no Contrato, sendo cobrados separados conforme o uso.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**3.5.1.1.** A CONTRATADA somente habilitará a assinatura para os acessos que forem devidamente informados pela fiscalização do contrato.

**3.5.2.** As quantidades a serem contratadas estão descritas abaixo na Tabela 1 – Descrição dos Serviços Individualizados por Tipo de Acesso Móvel, cujos detalhes serão especificados nos itens a seguir:

Tabela 1 – Descrição dos Serviços Individualizados por Tipo de Acesso Móvel

Nome	Quantidade	Funcionalidades
Acessos Tipo I	55	1. Plano Básico de Serviços; 2. Chamadas intra-grupo; 3. Acesso a caixa-postal; 4. Sistema de Gestão de Acessos; 5. Conexão de dados à internet; 6. Serviços complementares; 7. Portabilidade;
Acessos tipo II	60	1. Plano Básico de Serviços; 2. Chamadas intra-grupo; 3. Acesso a caixa-postal; 4. Sistema de Gestão de Acessos; 5. Serviços complementares; 6. Portabilidade;

**3.5.3.** Os **serviços individuais** de cada acesso móvel contratado deverão atender, ao mínimo, as seguintes funcionalidades especificadas:

**3.5.3.1. Plano básico de serviços** – pacote de serviços básicos que possibilite comunicações telefônicas a partir do acesso móvel, facilidade de envio e/ou recebimento de mensagens de texto (SMS) ou multimídia (MMS) para/de qualquer outra operadora do SMP, reencaminhamento de chamadas para correio de voz quando não atendido, fora de serviço ou desligado e recebimento de chamadas a cobrar cobradas dentro dos serviços compartilhados.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L

Edifício anexo II - 4º andar

Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016

CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**3.5.3.2. Chamadas intra-grupo** – pacote de serviços de comunicações telefônicas entre os acessos móveis. Todos os acessos do contrato assinado pela unidade deverão realizar chamadas entre si sem ônus além da assinatura.

**3.5.3.3. Envio de mensagens SMS e MMS** – O plano deverá permitir o envio e o recebimento de mensagens do tipo SMS e MMS. O recebimento deverá ocorrer sem custos adicionais para a contratada. Unidade de medida: unidade.

**3.5.3.4. Acesso à Caixa Postal** – chamadas realizadas a acesso automático de numeração própria com o intuito de verificar mensagens de voz reencaminhadas ao correio de voz associado ao número SMP. Unidade de medida: minuto.

**3.5.3.5. Sistema de Gestão de Acessos** – serviço de controle individualizado de uso e consumo dos serviços, resumidos e detalhados conforme descrição a seguir:

**3.5.3.5.1.** Ter interface de gerenciamento web;

**3.5.3.5.2.** Possibilitar a determinação de limites mensais máximos de gastos para cada acesso (semelhante ao sistema pós-pago controlado);

**3.5.3.5.3.** Possibilitar o bloqueio de ligações de forma que alguns acessos só possam efetuar chamadas intra-grupo e;

**3.5.3.5.4.** Possibilitar o bloqueio por tipo de chamada (Longa distância, LDI, Fixo e Móvel).

**3.5.3.6. Conexão de Dados à Internet** – pacote de serviço de dados, com conexão à internet disponível em todo território nacional, associado ao acesso móvel, com limite mensal de ao menos 250 MB (duzentos e cinquenta megabytes) e taxa de transmissão de dados (download) de ao menos 300 kbps (trezentos kilobits por segundo) na área de cobertura 3G, ou tecnologia superior, e ao menos 120 kbps (cento e vinte kilobits por segundo) nas áreas não 3G. Unidade de medida: megabyte.

**3.5.3.6.1.** Quando atingido o limite mensal, a CONTRATADA manterá o serviço operante, proibida a cobrança adicional por tráfego excedente, podendo aplicar limitação de taxa de transmissão pela metade, sucessivamente a cada consumo de tráfego equivalente ao limite mensal.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**3.5.3.7. Serviços complementares** – grupo de funcionalidades complementares, incluindo habilitação/ativação de acesso móvel, identificador de número chamador no recebimento de chamadas, serviço complementar de transferência temporária de chamadas automatizada – siga-me (caso compatível com o sistema de gestão de acessos) e conferência.

**3.5.3.7.1.** Os custos referentes ao uso do serviço complementar de transferência temporária de chamadas automatizada (siga-me) e conferência incluem-se nos serviços compartilhados específicos quando o destino do redirecionamento não for outro acesso móvel do grupo contratado.

**3.5.3.8. Portabilidade** – serviço de portabilidade de numeração dos acessos móveis disponíveis na EBSEH.

**3.5.4.** Os serviços compartilhados, estimados de forma a equilibrar o consumo da Sede da EBSEH, descritos como referência e não como limites mensais fixos ou atrelados ao acesso, deverão atender, ao mínimo, aos pontos descritos abaixo:

**3.5.4.1. Valor de Comunicação 1 (VC1) – Mesma operadora** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos SMP dentro da mesma Área de Registro e dentro da rede da operadora CONTRATADA. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.2. Valor de Comunicação 1 (VC1) – Outras operadoras** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos SMP dentro da mesma Área de Registro e dentro da rede de outra operadora, distinta da CONTRATADA. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.3. Valor de Comunicação 1 (VC1) – Acesso fixo** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC dentro da mesma Área de Registro. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.4. Adicional por Chamada 1 (AD1) – Rede própria** – valor adicional por chamada, recebida ou originada, quando o acesso móvel



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L

Edifício anexo II - 4º andar

Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016

CEP: 70047-903- Brasília/DF.

estiver fora de sua Área de Mobilidade (visitante), com origem e destino dentro da própria rede da CONTRATADA. Unidade de medida: chamada.

**3.5.4.5. Adicional por Chamada 2 (AD2) – Rede de terceiros** – valor adicional por chamada, recebida ou originada, quando o acesso móvel estiver fora de sua Área de Mobilidade (visitante), com origem ou destino dentro da rede de terceiros, distintos da CONTRATADA. Unidade de medida: chamada.

**3.5.4.6. Deslocamento 1 (DSL1) mesma operadora** – Tarifa de redirecionamento de chamadas para acesso móvel visitante em outra Área de Registro, com origem na Central da Área de Registro do acesso móvel e destino na mesma Área de Tarifação Primária onde o acesso móvel é visitante. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.7. Deslocamento 2 (DSL2) mesma operadora** – Tarifa de redirecionamento de chamadas para acesso móvel visitante em outra Área de Registro, com origem na Central da Área de Registro do acesso móvel e destino em outra Área de Tarifação Primária onde o acesso móvel é visitante. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.8. Deslocamento 3 (DSL3) outras operadoras** – Tarifa de redirecionamento de chamadas para acesso móvel visitante em outra Área de Registro, com origem na Central da Área de Registro do acesso móvel e destino na mesma Área de Tarifação Primária onde o acesso móvel é visitante. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.9. Deslocamento 4 (DSL4) outras operadoras** – Tarifa de redirecionamento de chamadas para acesso móvel visitante em outra Área de Registro, com origem na Central da Área de Registro do acesso móvel e destino em outra Área de Tarifação Primária onde o acesso móvel é visitante. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.10. Acesso à Caixa Postal – Rede de terceiros** – Chamada realizada a acesso automático de numeração própria com o intuito de verificar



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

mensagens de voz reencaminhadas ao correio de voz associado ao número SMP, independente da Área de Registro ou de Tarifação, dentro da rede de outra operadora. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.10.1.** Deve-se considerar esta tarifa também para redes de operadoras internacionais quando o acesso móvel estiver habilitado para utilização no exterior, podendo utilizar número especial de chamada internacional.

**3.5.4.11. Mensagem Multimídia Nacional (MMS)** – Mensagem enviada a outro acesso móvel com conteúdo multimídia, como imagens, vídeos, áudio ou filmes. Unidade de medida: unidade.

**3.5.4.12. Mensagem de Texto Nacional (SMS)** – Mensagem enviada a outro acesso móvel somente com conteúdo de texto, normalmente identificada a cada 140 caracteres. Unidade de medida: unidade.

**3.5.4.13. Valor Local Internacional (VLI)** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado, visitante em rede de operadora associada em outro país, para outro acesso móvel ou fixo naquele país. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.14. Longa Distância Internacional Visitante (LDIV)** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado, visitante em rede de operadora associada em outro país, para outro acesso móvel ou fixo em país distinto do de registro visitante. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.15. MMS Internacional (MMSI)** – Mensagens multimídias originadas do acesso móvel contratado, visitante em rede de operadora associada em outro país, para outro acesso móvel ou fixo naquele país. Unidade de medida: unidade.

**3.5.4.16. Deslocamento Internacional (DSLII)** – Tarifa de redirecionamento de chamadas para acesso móvel visitante em Área de Registro internacional, com origem na Central da Área de Registro do



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

acesso móvel e destino em outro país onde o acesso móvel é visitante, na rede da operadora associada. Unidade de medida: minuto.

**3.5.4.17. SMS Internacional (SMSI)** – Mensagens de texto originadas do acesso móvel contratado, visitante em rede de operadora associada em outro país, para outro acesso móvel ou fixo naquele país. Unidade de medida: unidade.

**3.5.4.18. DSL – Dados Internacional** – Serviço de dados em roaming internacional originado do acesso móvel contratado.

**3.6.** A CONTRATADA deverá fornecer, em regime de comodato, 2 tipos de aparelhos e cartões de acesso, contendo no mínimo as especificações abaixo descritas.

**3.6.1. Aparelhos para Acesso tipo I:**

**3.6.1.1.** Tecnologia quadriband GSM e no mínimo Dual Band 3G.

**3.6.1.2.** Tecnologias de rede de telefonia móvel UMTS/HSDPA/HSUPA e GSM/EDGE.

**3.6.1.3.** Capacidade para funcionamento como modem, com fornecimento de cabo e software, se necessário para a função;

**3.6.1.4.** Capacidade para leitura de arquivos dos seguintes tipos: Adobe PDF, planilhas de dados, arquivos de documento e apresentações.

**3.6.1.5.** GPS integrado, com aplicativo de mapas para o Brasil.

**3.6.1.6.** Bateria para 240h em espera (stand-by) ou 5h de conversação em GSM ou 3G.

**3.6.1.7.** Identificador de chamada, chamada em espera, toque por vibração, bloqueio automático do teclado, chamada em conferência, Viva-voz integrado.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**3.6.1.8.** Agenda igual ou superior a 1.000 posições.

**3.6.1.9.** Envio e recebimento de mensagens SMS e MMS.

**3.6.1.10.** Display colorido, com no mínimo 16 milhões de cores.

**3.6.1.11.** Resolução do display de 480x800 (WVGA) ou superior.

**3.6.1.12.** Tela sensível ao toque, de no mínimo 3 polegadas.

**3.6.1.13.** Câmera digital integrada de no mínimo 5 Mpixels, com flash.

**3.6.1.14.** Sistema operacional iOS 4.1, Android v.2.1, Windows mobile 6.5, Blackberry OS 6 ou superior, específico para o equipamento fornecido.

**3.6.1.15.** Capacidade para gravação de vídeos em qualidade VGA ou superior.

**3.6.1.16.** Capacidade para videoconferência, com câmera VGA frontal integrada.

**3.6.1.17.** Bluetooth 2.0 e Wifi (IEEE 802.11 g), ou superior.

**3.6.1.18.** Capacidade para envio e recebimento de e-mail em padrão POP/IMAP ou SMTP.

**3.6.1.19.** Capacidade de armazenamento em memória principal ou cartão de, no mínimo, 4 GB;

**3.6.2. Aparelhos para Acesso tipo II:**

**3.6.2.1.** Tecnologias 2 e 2,5G (GSM/GPRS/EDGE) e 3 e 3,5G (UMTS/HSPA).

**3.6.2.2.** Bateria de Li-on com autonomia mínima de 4h00 em conversação e 285h em stand-by.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**3.6.2.3.** Identificador de chamada.

**3.6.2.4.** Toque por vibração.

**3.6.2.5.** Bloqueio do teclado.

**3.6.2.6.** Agenda igual ou superior a 500 posições.

**3.6.2.7.** Conectividade por Bluetooth.

**3.6.2.8.** Capacidade de envio e recebimento de SMS e MMS.

**3.6.2.9.** Display colorido, com no mínimo 64.000 cores.

**3.6.2.10.** Câmera digital integrada de pelo menos 2 megapixels.

**3.6.2.11.** Cartão de memória de pelo menos 1 GB.

**3.7. Serviço de Comunicação de Dados Móvel Pessoal**

**3.7.1.** As quantidades a serem contratadas estão descritas abaixo na Tabela 2 – Descrição dos Serviços para Acesso Móvel de Dados:

Tabela 2 – Descrição dos Serviços para Acesso Móvel de Dados

Nome	Quantidade	Funcionalidades
Acessos tipo V	65	1. Conexão de Dados à Internet.

**3.7.2.** Os serviços individuais de cada acesso móvel contratado deverão atender, ao mínimo, às seguintes funcionalidades:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**3.7.2.1. Conexão de Dados à Internet** – pacote de serviço de dados, com conexão à internet, associado ao acesso móvel, com limite mensal de ao menos 1 GB (um gigabyte) e taxa nominal de transmissão de dados mínima (download) de 1 Mbps (um megabit por segundo) na área de cobertura 3G e 120kbps (cento e vinte kilobits por segundo) de velocidade nominal mínima nas áreas não 3G, disponível em todo território nacional, incluídas eventuais taxas de deslocamento e adicionais. Unidade de medida: megabyte.

**3.7.2.1.1.** Quando atingido o limite mensal, a CONTRATADA manterá o serviço operante, proibida a cobrança adicional por tráfego excedente, podendo aplicar limitação de taxa de transmissão pela metade, sucessivamente a cada consumo de tráfego equivalente ao limite mensal.

**3.7.2.2.** Conectividade USB.

**3.7.2.3.** Tecnologia GSM 850/900/1800/1900 MHz/WCDMA 850/900/2100 Mhz.

**3.7.2.4.** Suporte ao protocolo EDGE.

**3.7.2.5.** Plug and play pré-configurado.

**3.7.2.6.** Suporte a sistema operacional Windows e Linux.

Tabela 3 – Resumo das especificações do Serviço Móvel Pessoal

Objeto / Descrição	Qtd	Unidade
Assinatura Mensal		
ACESSO TIPO I	55	Assinatura
ACESSO TIPO II	60	Assinatura
Assinatura Banda Larga		
Pacote Banda Larga 1Mbps	65	Assinatura
Serviços SMP		
VC 1 - Acesso Fixo	225.975	Minuto
VC 1 - Mesma Operadora	229.425	Minuto
VC 1 - Outras Operadoras	229.425	Minuto



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L

Edifício anexo II - 4º andar

Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016

CEP: 70047-903- Brasília/DF.

AD 1 - Região da Operadora	37.248	Minuto
AD 2 - Fora da Região da Operadora	76.032	Minuto
DSL 1 - Mesma Operadora	67.760	Evento
DSL 2 - Mesma Operadora	76824	Evento
DSL 3 - Outras Operadoras	12672	Evento
DSL 4 - Outras Operadoras	38412	Evento
Acesso Caixa Postal	4.945	Minuto
Mensagem Multimídia Nacional (MMS)	2.875	Mensagem
Mensagem de Texto Nacional (SMS)	69.000	Mensagem
Deslocamento Internacional (DSLl)	25	R\$
Valor Local Internacional (VLI)	25	R\$
Longa Distância Internacional Visitante (LDIV)	25	R\$
MMS Internacional	25	R\$
SMS Internacional	25	R\$
DSL – Dados Internacional	25	R\$

**3.8.** O Serviço de Comunicação interurbana tipo LDI, VC2 e VC3 (**Item II**) deve conter as seguintes especificações:

**3.8.1. Valor de Comunicação 2 (VC2) – Mesma operadora** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos SMP dentro da mesma Área de Tarifação Primária e dentro da rede da operadora CONTRATADA. Unidade de medida: minuto.

**3.8.2. Valor de Comunicação 2 (VC2) – Outras operadoras** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos SMP dentro da mesma Área de Tarifação Primária e dentro da rede de outra operadora, distinta da CONTRATADA. Unidade de medida: minuto.

**3.8.3. Valor de Comunicação 3 (VC3) – Mesma operadora** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos SMP em outra Área de Tarifação Primária e dentro da rede da operadora CONTRATADA. Unidade de medida: minuto.

**3.8.4. Valor de Comunicação 3 (VC3) – Outras operadoras** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos SMP em outra Área de



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

Tarifação Primária e dentro da rede de outra operadora, distinta da CONTRATADA. Unidade de medida: minuto.

**3.8.5. Valor de Comunicação 2 (VC2) – Fixo** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos STFC dentro da mesma Área de Tarifação Primária. Unidade de medida: minuto.

**3.8.6. Valor de Comunicação 3 (VC3) – Fixo** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado para outros acessos STFC em outra Área de Tarifação Primária. Unidade de medida: minuto.

**3.8.7. Longa Distância Internacional 3 (LDI-Fixo)** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado em Área de Mobilidade no território brasileiro para outros acessos fixos no exterior. Unidade de medida: minuto.

**3.8.8. Longa Distância Internacional 4 (LDI-Móvel)** – Chamadas originadas do acesso móvel contratado em Área de Mobilidade no território brasileiro para outros acessos móveis no exterior. Unidade de medida: minuto.

**3.8.9.** Os quantitativos de minutos contratados estão especificados na tabela abaixo:

Tabela 4 – Quantitativos do Serviço de Comunicação Interurbana

Descrição	Quantidade	Unidade
Valor de Comunicação 2 (VC2) – Mesma operadora	179	Minuto
Valor de Comunicação 2 (VC2) – Outras operadoras	179	Minuto
Valor de Comunicação 3 (VC3) – Mesma operadora	892	Minuto
Valor de Comunicação 3 (VC3) – Outras operadoras	892	Minuto
Valor de Comunicação 2 (VC2) – FIXO	147	Minuto
Valor de Comunicação 3 (VC3) – FIXO	892	Minuto
Longa Distância Internacional 1 (LDI-Fixo)	11	Minuto
Longa Distância Internacional 2 (LDI-Móvel)	11	Minuto



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

#### **4. DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1.** A CONTRATADA deverá fornecer os aparelhos e habilitar/ativar os serviços de telecomunicações mediante solicitação formal da EBSEH no quantitativo descrito na Ordem de Fornecimento.

**4.1.1.** As entrega e habilitação dos acessos móveis contratados será na Sede da EBSEH, atualmente na Esplanada dos Ministérios Bloco L Anexo II Sala 414 - 4º Andar, MEC, Brasília/DF, direcionados à Diretoria Administrativa e Financeira.

**4.1.2.** Os equipamentos deverão ser disponibilizados à EBSEH no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos após solicitação do gestor, em regime de comodato, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, cobrar valor pelo uso ou onerar a contratação.

**4.2.** Os aparelhos deverão ser apresentados à EBSEH para aprovação prévia, acompanhados de todos os acessórios para seu pleno funcionamento, manual de instruções em português e certificado de garantia.

**4.3.** Todos os aparelhos fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso e com todos os acessórios, devendo estar disponíveis por todo o período do contrato.

**4.3.1.** Caso a garantia do fabricante não contemple a totalidade dos período contratado a empresa deverá comprometer-se a substituir aparelhos que vierem a apresentar defeitos no interstício do fim da garantia da fabricante e o término do contrato.

**4.3.2.** Caso algum aparelho apresente defeito e a necessidade de manutenção leve à retenção do equipamento na assistência técnica, a CONTRATADA deverá fornecer equipamento de características iguais ou superiores para substituição do aparelho defeituoso no prazo de até 4 dias após comunicação da EBSEH.

**4.4.** Os custos dos serviços de deslocamento internacional deverão ser faturados em moeda nacional.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**4.5.** A habilitação da funcionalidade de tráfego de dados em deslocamento internacional deverá ser solicitada pelo gestor para cada assinatura individualmente e deve ser atendida em até 72 horas.

**4.6.** A CONTRATADA deve disponibilizar cobertura por deslocamento em interconexão com as demais operadoras em todo o território nacional e deslocamento internacional nos países atendidos.

**4.7.** A CONTRATADA deve viabilizar o recebimento/realização de ligações na condição de usuário visitante em deslocamentos internacionais conforme a legislação vigente.

**4.8.** O prazo máximo para o início da prestação dos serviços constantes deste Termo de Referência é de 45 (quarenta e cinco dias), a contar da data de assinatura do contrato.

## **5. DAS OBRIGAÇÕES QUANTO AO SIGILO**

**5.1.** São obrigações da CONTRATADA:

**5.1.1.** Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço desta contratação.

**5.1.2.** Manter sigilo dos serviços contratados e de dados processados, inclusive documentação.

**5.1.3.** Manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações que venha a ter conhecimento em virtude do Contrato.

## **6. DAS OBRIGAÇÕES QUANTO AO ATENDIMENTO**

**6.1.** São obrigações da CONTRATADA:

**6.1.1.** Manter, durante toda a vigência do contrato, preposto que atenda as solicitações emanadas da EBSEH para realização de procedimentos e solução de problemas como: habilitação, desabilitação de serviços, troca de aparelhos, correção de imperfeições no faturamento das despesas, habilitação de roaming internacional e demais auxílios operacionais.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**6.1.2.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo representante da EBSEH em até 02 (dois) dias úteis, por intermédio do preposto, e os fornecer de forma gratuita independentemente do meio utilizado para realizar a solicitação.

**6.1.3.** Fornecer atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de chamada telefônica gratuita, para a solicitação de serviços e/ ou reparos, salvo nos casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela EBSEH.

**6.1.4.** Comunicar à EBSEH por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, qualquer alteração dos meios de contato da CONTRATADA.

**6.2.** Não poderão ser cobradas taxas ou preços relativos a solicitação/execução de:

**6.2.1.** Ativação e desativação (liberação ou bloqueio) de serviços ou facilidades, tais como deslocamento, chamadas de Longa distância e LDI, bloqueio e desbloqueio para chamadas a serviços sobretaxados.

**6.2.2.** Reparos e substituições de aparelhos e acessórios durante o período de garantia.

**6.2.3.** Ativação/bloqueio de recepção de chamadas a cobrar.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES GERAIS**

7.1. São obrigações da CONTRATADA:

**7.1.1.** Habilitar os acessos de acordo com plano de registro por código de área a ser informado pela EBSEH.

**7.1.2.** Possuir concessão ou autorização para prestar o respectivo serviço, outorgado pelo poder concedente nos termos da legislação em vigor.

**7.1.3.** Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante todo o período do Contrato.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**7.1.4.** Dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos.

**7.1.5.** Levar imediatamente ao conhecimento da EBSEH qualquer fato extraordinário ou anormal que afete execução do objeto contratado.

**7.1.6.** Atender as solicitações de reparos aos serviços de telefonia de acordo com os prazos estipulados pelas resoluções da ANATEL 426/2005 e 477/2007.

**7.1.7.** Executar os serviços em estrita observância das especificações técnicas e dos detalhes constantes do objeto deste Termo de Referência.

**7.1.8.** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

**7.1.9.** Responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vier a causar à EBSEH, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução deste Contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

**7.1.10.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com a EBSEH e que a sua inadimplência com referência aos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e comerciais não transfere à EBSEH a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato.

**7.1.11.** Reparar ou corrigir, às suas expensas, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

**7.1.12.** Identificar seus funcionários com crachás e repassar ao fiscal do contrato os horários em que estes efetuarão eventuais serviços na EBSEH.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**7.1.13.** Responsabilizar-se para que as tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não excedam a 4% dos casos ou a quantitativo mais rígido estipulado pelos órgãos de regulação.

**7.1.14.** 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.

**7.1.15.** 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.

**7.1.16.** Fornecer mensalmente à EBSEH faturas em formato eletrônico 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.

**7.1.17.** Prestar suporte técnico em período integral.

**7.1.18.** 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 a EBSEH, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do Termo Aditivo.

**7.1.18.1.** Caso seja necessária a interferência do usuário para a transferência da agenda, a empresa deverá prover as informações pertinentes.

## **8. NÍVEIS DE SERVIÇO E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**8.1.** A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de sua responsabilidade.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**8.2.** As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à EBSEH com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a sua concordância.

**8.3.** Todas as ocorrências sobre a execução contratual serão registradas pela EBSEH, que atribuirá pontos segundo a tabela abaixo:

Tabela 5 – Ocorrências durante a execução do contrato

Ocorrências	Pontuação
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências	0,3
Cobrança por serviços não prestados	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,3
Atraso na ativação dos serviços, na entrega dos aparelhos, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela EBSEH, para cada 24 horas de atraso	0,3
Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela	0,3
Não cumprimento dos prazos estipulados neste termo (para cada dia ou fração)	0,3
Interrupção da prestação dos serviços em uma capital (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem acordo e comunicação prévia com a EBSEH.	1
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento)	0,5
Não funcionamento do sistema de gerenciamento dos acessos por dia de indisponibilidade	0,5
Tentativas de originar ou receber chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (quatro por cento)	0,5



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

Quebra do sigilo telemático sem o devido processo legal.

7

**8.3.** A cada mês será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros de ocorrências até o presente momento. Essa soma servirá como base para que a EBSEH aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o número necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observados o devido processo administrativo e a tabela abaixo:

Tabela 6 – Pontuação para aplicação de sanções

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência, caso não tenha sido aplicado anteriormente durante a vigência do contrato.
2 (dois) pontos	Multa correspondente a 1% do valor mensal do contrato.
3 (três) pontos	Multa correspondente a 2% do valor mensal do contrato.
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 3% do valor mensal do contrato.
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 4% do valor mensal do contrato.
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 8% do valor mensal do contrato.
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 10% do valor mensal do contrato.
A cada ponto acima de 7	Multa correspondente a 10% do valor mensal do contrato, acrescido de 3% a cada ponto extra.

**8.5.** A sanção de advertência será aplicada somente uma vez.

**8.6.** A cada aplicação da penalidade, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade na aplicação da sanção.

**8.7.** A quebra ou violação do sigilo telefônico, sem considerar o devido processo legal, a qualquer momento, permitirá a rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**9.1.** Efetuar os pagamentos das faturas mensais até a data de seus vencimentos.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**9.2.** Fornecer todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa iniciar e prestar serviços dentro das condições pactuadas.

**9.3.** Fiscalizar a execução do contrato, por intermédio de fiscal legalmente designado.

**9.4.** Receber, zelar e guardar os aparelhos de telefones móveis recebidos em comodato da CONTRATADA, inclusive seus acessórios, observando ainda o seguinte:

**9.4.1.** Devolve, ao término da vigência do contrato, nas condições em que se encontrarem, os aparelhos cedidos pela CONTRATADA, não sendo os mesmos objeto de quaisquer retenções ou pagamentos.

**9.5.** Assegurar o acesso do pessoal autorizado pela CONTRATADA, devidamente identificados, aos locais onde devam efetuar a entrega dos materiais.

## **10. DA VIGÊNCIA E DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO**

**10.1.** O Contrato terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ter a sua duração prorrogada por sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/93.

**10.2.** O período acima tem como fundamento a obtenção da proposta economicamente vantajosa para a Administração, considerando custos diretos e indiretos, fidelização e a vida útil de aparelhos celulares, próxima de 24 meses, o que diminui o número de aparelhos fornecidos pelas prestadoras ao longo do contrato, conseqüentemente reduzindo os valores pagos pelos serviços.

## **11. DO VALOR ESTIMATIVO DO CONTRATO**

**11.1.** A estimativa de preços será realizada pela área competente da EBSEH através de pesquisa de mercado.

## **12. DOS DESCONTOS**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**12.1** Serão igualmente estendidas à EBSEH quaisquer reduções das tarifas praticadas pela CONTRATADA que o órgão regulador – Agência Nacional de Telecomunicações determine.

**12.2.** A CONTRATADA deverá repassar à EBSEH os descontos porventura disponibilizados ao mercado, para clientes de perfil e porte similares aos da EBSEH, sempre que esses forem mais vantajosos do que os valores contratados.

### **13. DAS FATURAS**

**13.1.** A entrega das faturas deverá ser feita no endereço da EBSEH, atualmente no citado no item 4.1.1.

**13.2.** As Nota(s) Fiscal (is) ou Fatura(s) dos serviços efetivamente prestados deverão ser apresentadas até 20 (vinte) dias, no mínimo, antes da data de vencimento, discriminando no corpo da(s) Nota(s) Fiscal(is) o período a que se refere o serviço, o local da prestação do serviço, o número e o objeto do respectivo Contrato.

**13.3.** A fatura deverá ser mensal contendo o valor global dos acessos e o individual por linha, acompanhado do respectivo detalhamento dos serviços prestados, devendo ser fornecida em arquivo eletrônico padrão FEBRABAN v.2.0 ou superior.

**13.4.** Quando houver necessidade de refaturamento dos valores dos serviços prestados por discordância da EBSEH, as novas faturas deverão ser emitidas de acordo com os padrões apresentados anteriormente, com data de vencimento de 20 (vinte) dias posteriores à data de emissão.

**13.5.** Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados por força desta contratação deverão ser cobrados em um prazo máximo de 90 (noventa) dias.

### **14. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

**15.1.** Não serão admitidas declarações posteriores de desconhecimento de fatos, no todo ou em parte, que venham a impedir ou dificultar a execução dos serviços.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Esplanada dos Ministérios - Bloco L  
Edifício anexo II - 4º andar  
Telefone: (61) 2022-8002 - Fac-símile: (61) 2022-8016  
CEP: 70047-903- Brasília/DF.

**15.2.** Serão aceitos consórcios para a prestação dos serviços de longa distância nacional e internacional.

Em 27 de julho de 2012.

Pedro Paulo Sette de Moraes  
Coordenador de Administração

Aprovo o presente Termo de Referência, de acordo com seus fundamentos e pela essencialidade dos serviços em tela.

Em 27 de julho de 2012.

Walmir Gomes de Sousa  
Diretor Administrativo e Financeiro