

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
GRUPAMENTO DE APOIO DE LAGOA SANTA**



PLANEJAMENTO DAS AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

**CADERNO DE ESPECIFICAÇÃO
TÉCNICA**

TELEFONIA FIXA

2022

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	3
1.1 FINALIDADE.....	3
1.2 PÚBLICO ALVO.....	3
2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....	3
2.1 REQUISITOS DO OBJETO.....	3
3 JUSTIFICATIVA E PERFIL DE TRÁFEGO.....	5
3.1 ESTIMATIVA.....	6
4 DISPOSIÇÕES GERAIS DO CALLMANAGER DE TELEFONIA DO CIAAR E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA.....	8
5 DISPOSIÇÕES GERAIS DA CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW INSTALADA NO PAMA-LS E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA.....	8
6 REQUISITOS DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC PARA O CALLMANAGER.....	8
6.1 COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA.....	9
7 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO PARA O CALLMANAGER.....	10
8 REQUISITOS DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC PARA A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW.....	10
8.1 COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA.....	11
9 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO PARA A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD 110 TSW.....	12
10 REQUISITOS DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC LDN E DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC LDI PARA O CALLMANAGER E PARA A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW.....	12
10.1 COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA.....	13
11 EXECUÇÃO DO STFC LDN E DO STFC LDI E SEU RECEBIMENTO PARA O CALLMANAGER E A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD 110.....	13
12 LOCAL DE ENTREGA E VISTORIA.....	13
12.1 ENDEREÇO DE ENTREGA.....	13
12.2 LOCAL DE VISTORIA.....	14
13 CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ENTREGA.....	15
13.1 DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.....	15
13.2 DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO.....	15
13.3 DO RECEBIMENTO DEFINITIVO.....	16
13.4 DO RECEBIMENTO DA FATURA.....	16
14 EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	17
15 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO.....	17
16 MEDIÇÃO DE RESULTADOS.....	17
17 RESULTADOS PRETENDIDOS.....	19
18 SUSTENTABILIDADE.....	20
19 DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
19.1 VIGÊNCIA.....	20
19.2 ATUALIZAÇÃO.....	20
19.3 SITUAÇÃO NÃO PREVISTA.....	20

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TABELA DE CONCEITOS DE CÓDIGOS	
VC-1	Valor de Comunicação 1
VC-2	Valor de Comunicação 2
VC-3	Valor de Comunicação 3
LDN	Longa Distância Nacional
DDD	Discagem Direta a Distância
LDI	Longa Distância Internacional
DDI	Discagem Direta Internacional
STFC	Serviço Telefônico Fixo Comutado
GUARNAE	Guarnição de Aeronáutica
CIAAR	Centro de Instrução e Adaptação da Aeronáutica
PAMA-LS	Parque de Material Aeronáutico de Lagoa Santa
GAP-LS	Grupamento de Apoio de Lagoa Santa
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ASTIC-2	Assessoria da Tecnologia da Informação e Comunicações

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

As Especificações Técnicas deste Caderno visam estabelecer as condições gerais de recebimento e execução por parte da empresa CONTRATADA dos serviços de Telefonia Fixa Comutada necessários ao GAP-LS, localizado no município de Lagoa Santa – MG, buscando uma atuação eficaz no que se refere à economicidade de gastos públicos e principalmente na confiabilidade dos serviços prestados aos servidores, usuários e terceirizados.

1.2 PÚBLICO ALVO

Destina-se, em sua integridade, às empresas contratadas para a execução dos serviços de telefonia fixa comutada (STFC) bem como seus profissionais habilitados, dando-lhes informações de forma simples, clara e objetiva, necessárias ao seu desempenho.

O presente documento também é destinado aos responsáveis pela elaboração de Termo de Referência/Projeto Básico, Pregoeiro e Comissão de Recebimento para composição de Licitações, aceite de propostas, habilitação em certames e ateste de entrega de material e serviço, visto que fornece os subsídios técnicos para realização de suas respectivas atividades.

2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços deverão ser prestados de acordo com as normas previstas para prestação de serviço de telefonia fixa pela ANATEL conforme:

- a) Lei nº 9.472/1997 (Organização dos Serviços de Telecomunicações);
- b) Decreto nº 6.654/2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público);
- c) Resolução ANATEL nº 426, de 9 de dezembro de 2005 (Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC);
- d) Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC);
- e) Demais normas regulamentares expedidas pela ANATEL.

2.1 REQUISITOS DO OBJETO

O objeto é Contratação de Empresa especializada para prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) pelo período de 30 (trinta) meses, a contar da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 (cento e vinte meses) meses para:

- 1) O CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR: STFC - Local Fixo-Fixo e STFC – Local Fixo-Móvel (VC1);
- 2) A Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS: STFC - Local Fixo-Fixo e STFC – Local Fixo-Móvel (VC1);

- 3) O CALLMANAGER CISCO e A Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW: STFC LDN Fixo-Fixo (DDD), Fixo-Móvel (VC2) e Fixo-Móvel (VC3); e
- 4) O CALLMANAGER CISCO e A Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW: STFC LDI Fixo-Fixo e Fixo-Móvel.

A apresentação dos serviços é demonstrada em Grupos a seguir:

GRUPO 1 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local para o CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR:

- Item 1 - Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos - STFC - Local Fixo-Fixo.
- Item 2 - Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - Local Fixo-Móvel (VC1).
- Item 3 - Taxa de Instalação - Cobrança Única.
- Item 4 - Assinatura de Tronco.

A Empresa deverá realizar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local para o entroncamento entre o CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR e a Central Pública da CONTRATADA, a fim de encaminhar as ligações locais, ligações interurbanas, ligações internacionais e receber as chamadas externas com as seguintes características: 01 (um) acesso digital padrão de sinalização SIP com 60 (sessenta) canais de voz por acesso do tipo bidirecional; Conexão através de fibra óptica desde a entrada da Unidade Militar até o CALLMANAGER na sala técnica localizada no Prédio do Comando.

GRUPO 2 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local para a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS:

- Item 1 - Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos - STFC - Local Fixo-Fixo.
- Item 2 - Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - Local Fixo-Móvel (VC1).
- Item 3 - Taxa de Instalação - Cobrança Única.
- Item 4 - Assinatura de Tronco.

A Empresa deverá realizar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local para o entroncamento entre a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS e a Central Pública da CONTRATADA, a fim de encaminhar as ligações locais, ligações interurbanas, ligações internacionais e receber as chamadas externas com as seguintes características: Acesso de voz do tipo bidirecional; Tecnologia: Tronco E1 de 30 canais bidirecionais - CAS R2; Conexão através de fibra óptica desde a entrada da Unidade Militar até o setor de Telefonia localizado no PAMA-LS.

GRUPO 3 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Nacional (LDN):

- Item 1 - Ligações de telefones fixos para telefones fixos (DDD Fixo-Fixo).
- Item 2 - Ligações de telefones fixos para telefones móveis (VC2 Fixo-Móvel).
- Item 3 - Ligações de telefones fixos para telefones móveis (VC3 Fixo-Móvel).

A Empresa deverá realizar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Nacional para a faixa numérica (31) 2112-9000 ao (31) 2112-9999 do CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR e da faixa numérica (31) 3689-3000 ao (31) 3689-3699 da Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS.

GRUPO 4 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Internacional (LDI):

- Item 1 - Ligações de telefones fixos para telefones fixos (DDI Fixo-Fixo).
- Item 2 - Ligações de telefones fixos para telefones móveis (DDI Fixo-Móvel).

A Empresa deverá realizar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Internacional para a faixa numérica (31) 2112-9000 ao (31) 2112-9999 do CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR e da faixa numérica (31) 3689-3000 ao (31) 3689-3699 da Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS.

3 JUSTIFICATIVA E PERFIL DE TRÁFEGO

A Contratação visa ativar o sistema de telefonia do CIAAR e do PAMA-LS de forma eficiente, moderna e capaz de atender as suas demandas com qualidade e disponibilidade necessária. Desse modo, o serviço de telefonia é imprescindível a fim de dar continuidade ao pleno exercício da capacidade de comunicação dessa Organização Militar.

O quadro abaixo apresenta, em minutos, a média histórica de consumo **MENSAL** STFC LOCAL do CALLMANAGER calculado entre abril de 2021 a abril de 2022:

MÉDIA HISTÓRICA DE CONSUMO MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local do CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR	STFC LOCAL	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS
	FIXO-FIXO	4372,18
	FIXO-MÓVEL (VC1)	1302,26

O quadro abaixo apresenta, em minutos, a média histórica de consumo **MENSAL** STFC LOCAL da Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW calculado entre junho de 2021 a maio de 2022:

MÉDIA HISTÓRICA DE CONSUMO MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local da Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS	STFC LOCAL	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO	3513,47
	FIXO-MÓVEL (VC1)	1786,62

O quadro abaixo apresenta, em minutos, a média histórica de consumo **MENSAL** STFC LDN do CALLMANAGER e da Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW calculado entre maio de 2021 a junho de 2022:

MÉDIA HISTÓRICA DE CONSUMO MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Nacional (LDN)	STFC LDN	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO DDD	1465,74
	FIXO-MÓVEL (VC2)	125,86
	FIXO-MÓVEL (VC3)	561,78

O quadro abaixo apresenta, em minutos, a média histórica de consumo **MENSAL** STFC LDI do CALLMANAGER e da Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW calculado entre maio de 2021 a junho de 2022:

MÉDIA HISTÓRICA DE CONSUMO MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Internacional (LDI)	STFC LDI	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO DDI	15,6
	FIXO-MÓVEL DDI	0

3.1 ESTIMATIVA

No quadro abaixo está consignada, em minutos, a estimativa **MENSAL** de consumo STFC LOCAL para o CALLMANAGER considerando acréscimo de 20% tendo em vista atual expansão de instalação de novos ramais:

PERFIL DE TRAFEGO: MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local para o CALLMANAGER CISCO instalado no CIAAR	STFC LOCAL	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO	5246
	FIXO-MÓVEL (VC1)	1562

No quadro abaixo está consignada, em minutos, a estimativa **MENSAL** de consumo STFC LOCAL para a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW considerando acréscimo de 20% tendo em vista atual expansão de instalação de novos ramais:

PERFIL DE TRAFEGO: MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS	STFC LOCAL	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO	4216
	FIXO-MÓVEL (VC1)	2144

No quadro abaixo está consignada, em minutos, a estimativa **MENSAL** de consumo STFC LDN para o CALLMANAGER e a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW considerando acréscimo de 20% tendo em vista atual expansão de instalação de novos ramais:

PERFIL DE TRAFEGO: MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Nacional (LDN)	STFC LDN	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO DDD	1758
	FIXO-MÓVEL (VC2)	151
	FIXO-MÓVEL (VC3)	674

No quadro abaixo está consignada, em minutos, a estimativa **MENSAL** de consumo STFC LDI para o CALLMANAGER e a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW considerando acréscimo de 20% tendo em vista atual expansão de instalação de novos ramais. A quantidade estimada para FIXO-MÓVEL DDI foi definida em 20 minutos, equiparando com a quantidade FIXO-FIXO DDI como base, tendo em vista a média histórica de consumo ter sido 0 (zero) minuto e a possível necessidade de se realizar ligações para tal modalidade:

PERFIL DE TRAFEGO: MENSAL		
Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Longa Distância Internacional (LDI)	STFC LDI	
	TIPO DE CHAMADA	MINUTOS TARIFADOS
	FIXO-FIXO DDI	20
	FIXO-MÓVEL DDI	20

O perfil de tráfego indicado serve, tão somente, de subsídio às licitantes na formulação das propostas.

O perfil indicado não gera qualquer obrigação para a CONTRATANTE, sendo os pagamentos efetuados conforme o serviço efetivamente prestado.

O Perfil de Tráfego Anual estimado STFC LOCAL para CALLMANAGER, STFC LOCAL para a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW, STFC LDN e LDI para o CALLMANAGER e para a Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW, indicado nos quadros acima, foi calculado com base nos atuais contratos de telefonia fixa. O histórico regular de consumo dos contratos utilizados pelas organizações militares foi levado em consideração para utilização de tais valores. Desta forma buscou-se estimar o quantitativo de minutos a ser contratado o mais próximo possível da realidade.

4 DISPOSIÇÕES GERAIS DO CALLMANAGER DE TELEFONIA DO CIAAR E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

O CALLMANAGER (Comunicação Unificada) é um sistema de telefonia IP desenvolvido pela CISCO com software de gestão de chamadas e gerenciamento de ativos de rede como os telefones IP, gateways entre outros.

O sistema de telefonia é baseado na tecnologia VOIP (Voz sobre IP); A estrutura da rede é em fibra óptica e cabeamento estruturado em CAT 6; Os ramais telefônicos são do tipo IP conectados aos *switches* e ao servidor de telefonia IP (CALLMANAGER); A atual Operadora de Telefonia instalou fibra óptica da entrada principal do CIAAR até a sala técnica localizada no Prédio do Comando por via subterrânea bem como o modem; O modem é conectado ao Roteador que possui a finalidade interligá-lo ao CALLMANAGER.

Através da rede interna de telecomunicações todos os ramais são interligados, podendo ser habilitados para efetuar ligações locais, ligações de longa distância nacional (LDN) e ligações de longa distância internacional (LDI).

O CIAAR possui uma sala de acesso principal para instalação dos modems, roteadores e os acessos digitais pela CONTRATADA.

A faixa numérica programada e reservada com a operadora atual é (31) 2112-9000 a (31) 2112-9999 tendo o número (31) 2112-9000 como chave.

5 DISPOSIÇÕES GERAIS DA CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW INSTALADA NO PAMA-LS E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

A Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW é um sistema de telefonia tipo PABX DDR que utiliza ramais analógicos, digitais e IP com software de gerenciamento de ativos. Possui capacidade para até 600 ramais.

Através da rede interna de telecomunicações todos os ramais são interligados, podendo ser habilitados para efetuar ligações locais, ligações de longa distância nacional (LDN) e ligações de longa distância internacional (LDI).

O PAMA-LS possui uma sala de acesso principal para instalação dos equipamentos da CONTRATADA.

A faixa numérica programada e reservada com a operadora atual é (31) 3689-3000 a (31) 3689-3699 tendo o número (31) 3689-3000 como chave.

6 REQUISITOS DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC PARA O CALLMANAGER

Os itens abaixo discriminados estabelecem as condições técnicas mínimas para efeito de contratação de Empresa prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado para o CALLMANAGER instalado no CIAAR (Grupo 1):

Fornecimento, instalação e habilitação de 01 (um) acesso digital padrão de sinalização SIP com 60 (sessenta) canais de voz por acesso do tipo Bidirecional para o entroncamento entre o CIAAR e a Central Pública da CONTRATADA, a fim de encaminhar as ligações locais, interurbanas e internacionais bem como receber as chamadas externas;

Ser dotado de recurso de DDR (Discagem Direta a Ramal) para as ligações de entrada possibilitando que essas ligações possam ser encaminhadas diretamente para os ramais dos usuários da Central Pública da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 número chave e mais 999 números de Discagem Direta a Ramal (DDR) para escoamento dos diversos serviços telefônicos do CALLMANAGER;

A Contratada deverá garantir a portabilidade da faixa numérica atual: (31) 2112-9000 a (31) 2112-9999, sendo padronizado o número (31) 2112-9000 como chave (número piloto);

Ser dotado de recurso identificador do número chamador;

O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;

As tentativas de originar chamadas de longa distância nacionais, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em, no mínimo, 70% dos casos;

As tentativas de originar chamadas de longa distância nacionais, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 4% dos casos;

As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações.

O número de solicitações de reparo, por cem acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a 03 (três) solicitações;

A CONTRATADA deverá dispor de sistemas de supervisão para prevenção de incidentes e atuar preventivamente na detecção de defeitos;

A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos, devendo corrigir no menor prazo possível, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

Com relação aos critérios de qualificação técnica exigidos pela contratada, esta deverá possuir, obrigatoriamente, autorização pela ANATEL para prestação do STFC;

Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos (conversores, fontes de alimentação, cabos de conexão, adaptadores ou similares) e mão de obra, destinados à instalação e ativação dos serviços, serão suportados exclusivamente pela Contratada;

Para o entroncamento digital, a CONTRATADA deverá prover a conexão por meio de cabo(s) de fibra óptica da entrada principal do CIAAR até a sala técnica localizada no Prédio do Comando por via subterrânea;

A manutenção de todos os equipamentos utilizados para a prestação dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA incluindo a manutenção periódica do conjunto de baterias (se houver) utilizado como fonte alternativa.

6.1 COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

6.1.1 A Empresa vencedora deverá emitir um Atestado de Capacidade Técnica em papel timbrado a fim de que comprove o fornecimento dos serviços.

6.1.1.1 O atestado deverá conter as seguintes informações:

- A assinatura do responsável da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- CNPJ da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;

- Endereço da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa contratada na licitação;
- CNPJ da empresa contratada na licitação;
- Endereço da empresa contratada na licitação;
- Lista dos produtos que a empresa contratada forneceu ou dos serviços que a empresa contratada executou;
- Duração de no mínimo 01 (um) ano de prestação de serviço bem como o período do contrato;
- O grau de satisfação da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado.

7 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO PARA O CALLMANAGER

A prestação do Serviço Contratado SE INICIARÁ no máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do termo de contrato;

Visando dar continuidade ao serviço público, os serviços contratados em entroncamento SIP deverão ser ativados no prazo máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do contrato, dentro do qual a empresa deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas;

As alterações de características técnicas decorrentes de alterações na rede de telefonia, nas características de conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da empresa serão efetivadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos a contar da solicitação do GAP-LS;

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a Equipe de Fiscalização do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

8 REQUISITOS DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC PARA A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW

Os itens abaixo discriminados estabelecem as condições técnicas mínimas para efeito de contratação de Empresa prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado para a CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS (Grupo 2):

Fornecimento, instalação e habilitação de 01 (um) acesso digital E1 de 2Mbps padrão de sinalização CAS R2 com 30 (trinta) canais de voz por acesso do tipo Bidirecional para o entroncamento entre o PAMA-LS e a Central Pública da CONTRATADA, a fim de encaminhar as ligações locais, interurbanas e internacionais bem como receber as chamadas externas. A central telefônica possui placa de tronco TLU 76 com entrada para conector do tipo RJ45 para receber a conexão;

Ser dotado de recurso de DDR (Discagem Direta a Ramal) para as ligações de entrada possibilitando que essas ligações possam ser encaminhadas diretamente para os ramais dos usuários da Central Pública da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá disponibilizar 1 número chave e mais 799 números de Discagem Direta a Ramal (DDR) para escoamento dos diversos serviços telefônicos da CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON;

A Contratada deverá garantir a portabilidade da faixa numérica atual: (31) 3689-3000 a (31) 3689-3699, sendo padronizado o número (31) 3689-3000 como chave (número piloto);

Ser dotado de recurso identificador do número chamador;

O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;

As tentativas de originar chamadas de longa distância nacionais, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em, no mínimo, 70% dos casos;

As tentativas de originar chamadas de longa distância nacionais, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 4% dos casos;

As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações.

O número de solicitações de reparo, por cem acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a 03 (três) solicitações;

A CONTRATADA deverá dispor de sistemas de supervisão para prevenção de incidentes e atuar preventivamente na detecção de defeitos.

A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos, devendo corrigir no menor prazo possível, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

Com relação aos critérios de qualificação técnica exigidos pela contratada, esta deverá possuir, obrigatoriamente, autorização pela ANATEL para prestação do STFC;

Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos (conversores, fontes de alimentação, cabos de conexão, adaptadores ou similares) e mão de obra, destinados à instalação e ativação dos serviços serão suportados exclusivamente pela Contratada;

Para o entroncamento, a CONTRATADA deverá prover a conexão por meio de cabo(s) de fibra óptica até no Distribuidor Geral (DG) de entrada localizado no Setor de Telefonia do PAMA-LS;

A manutenção de todos os equipamentos utilizados para a prestação dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA incluindo a manutenção periódica do conjunto de baterias (se houver) utilizado como fonte alternativa.

8.1 COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

8.1.1 A Empresa vencedora deverá emitir um Atestado de Capacidade Técnica em papel timbrado a fim de que comprove o fornecimento dos serviços.

8.1.1.1 O atestado deverá conter as seguintes informações:

- A assinatura do responsável da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- CNPJ da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Endereço da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa contratada na licitação;
- CNPJ da empresa contratada na licitação;
- Endereço da empresa contratada na licitação;
- Lista dos produtos que a empresa contratada forneceu ou dos serviços que a empresa contratada executou;
- Duração de no mínimo 01 (um) ano de prestação de serviço bem como o período do contrato;
- O grau de satisfação da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado.

9 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO PARA A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD 110 TSW

A prestação do Serviço Contratado SE INICIARÁ no máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do termo de contrato;

Visando dar continuidade ao serviço público, os serviços contratados em entroncamento E1 CAS R2 deverão ser ativados no prazo máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do contrato, dentro do qual a empresa deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas;

As alterações de características técnicas decorrentes de alterações na rede de telefonia, nas características de conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da empresa, serão efetivadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos a contar da solicitação do GAP-LS;

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a Equipe de Fiscalização do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

10 REQUISITOS DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC LDN E DA EMPRESA PRESTADORA DO STFC LDI PARA O CALLMANAGER E PARA A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD110 TSW

O número de solicitações de reparo, por cem acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a 03 (três) solicitações;

A CONTRATADA deverá dispor de sistemas de supervisão para prevenção de incidentes e atuar preventivamente na detecção de defeitos.

A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos,

devendo corrigir no menor prazo possível, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

Com relação aos critérios de qualificação técnica exigidos pela contratada, esta deverá possuir, obrigatoriamente, autorização pela ANATEL para prestação do STFC;

10.1 COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

10.1.1 A Empresa vencedora deverá emitir um Atestado de Capacidade Técnica em papel timbrado a fim de que comprove o fornecimento dos serviços.

10.1.1.1 O atestado deverá conter as seguintes informações:

- A assinatura do responsável da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- CNPJ da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Endereço da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa contratada na licitação;
- CNPJ da empresa contratada na licitação;
- Endereço da empresa contratada na licitação;
- Lista dos produtos que a empresa contratada forneceu ou dos serviços que a empresa contratada executou;
- Duração de no mínimo 01 (um) ano de prestação de serviço bem como o período do contrato;
- O grau de satisfação da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado.

11 EXECUÇÃO DO STFC LDN E DO STFC LDI E SEU RECEBIMENTO PARA O CALLMANAGER E A CENTRAL TELEFÔNICA ERICSSON MD 110

A prestação do Serviço Contratado SE INICIARÁ no máximo de 40 (quarenta) dias após a assinatura do termo de contrato;

As alterações de características técnicas decorrentes de alterações na rede de telefonia, nas características de conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da empresa, serão efetivadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos a contar da solicitação do GAP-LS;

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a Equipe de Fiscalização do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

12 LOCAL DE ENTREGA E VISTORIA

12.1 ENDEREÇO DE ENTREGA

A prestação dos serviços para o CALLMANAGER instalado no CIAAR deverá ser realizada no respectivo endereço:

CIAAR - Centro de Instrução e Adaptação da Aeronáutica - Rua Ten Aviador Doorgal Borges s/nº Bairro CIAAR, CEP: 33240-070 | Lagoa Santa – MG;

A prestação dos serviços para A Central Telefônica ERICSSON MD110 TSW instalada no PAMA-LS deverá ser realizada no respectivo endereço:

PAMA LS - Parque de Material Aeronáutico de Lagoa Santa - Endereço: Av. Brigadeiro Eduardo Gomes s/nº - Vila Asas, CEP: 33.236-085 - Lagoa Santa – MG.

12.2 LOCAL DE VISTORIA

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, obedecendo ao horário de expediente da CONTRATANTE, devendo realizar o agendamento previamente com a Chefia da ASTIC-2 nos telefones disponíveis a seguir: (31) 2112-9510, (31) 2112-9517 e (31) 2112-9528.

O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

As empresas licitantes têm o direito à vistoria prévia, porém, a interessada deverá decidir se arcará com o ônus de tal operação ou assumirá o risco de uma avaliação menos acurada. A empresa licitante que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, incorrerá em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar.

A empresa que optar pelo disposto citado anteriormente aceitará tacitamente todas as condições e adversidades que possam existir para a instalação dos equipamentos e prestação dos serviços licitados nos locais descritos nos respectivos itens, sem nenhum ônus à Administração.

13 CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ENTREGA

13.1 DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

O prazo de recebimento dos serviços será de 40 (quarenta) dias corridos contados da data da assinatura do contrato.

13.2 DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias corridos após a instalação pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10(dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

13.3 DO RECEBIMENTO DEFINITIVO

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

13.4 DO RECEBIMENTO DA FATURA

A CONTRATADA deverá apresentar a Fatura/Nota Fiscal dos serviços telefônicos prestados mensalmente para fins de liquidação e pagamento;

A Fatura/Nota Fiscal deverá apresentar, no mínimo, a identificação individual e detalhada das ligações locais, das ligações longa distância nacional, das ligações longa distância internacional contendo dia, horário, tempo de duração, correspondente valor total tarifado bem como todos os tributos e encargos, conforme os preços contratados no processo licitatório;

O vencimento da Fatura/Nota Fiscal deverá ser no mínimo 30 dias após a data de emissão;

Após o fechamento do ciclo de faturamento, as faturas deverão ser disponibilizadas através de portal de gestão via internet, não havendo a necessidade de ser enviada impressa para o endereço do CONTRATANTE;

O serviço de gestão online via internet deverá ser acessado através de *login* e senha por servidor da CONTRATANTE e disponibilizar os seguintes serviços mínimos:

- realização de *download* de fatura telefônica detalhada em arquivo digital formato “.PDF”;
- realização de *download* de boleto bancário em arquivo digital formato “.PDF”; e
- realização de *download* de fatura detalhada em arquivo digital formato planilha do tipo “EXCEL”;

O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados;

Na hipótese de cobrança indevida de ligações telefônicas, a CONTRATADA deverá reapresentar Fatura/Nota Fiscal adequadamente corrigida, isenta dos vícios originais, com a fixação de novo prazo de vencimento para a realização do correspondente pagamento;

Os serviços telefônicos deverão ser reconhecidos e cobrados dentro do prazo máximo definido em regulamentação específica da ANATEL. Os serviços faturados fora do prazo regulamentar não obrigam a CONTRATANTE a quitá-los, sendo que sua fiel observância representa exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

Em hipótese alguma não serão pagos serviços não utilizados;

O pagamento será feito mensalmente com base nos preços constantes da proposta da CONTRATADA apresentada na licitação, subtraído de eventuais ajustes (descontos/glosas) em função do não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste documento.

Nos casos que for identificado cobranças indevidas na fatura, e não for possível reajustar a fatura no mês corrente para o pagamento, os valores serão lançados como crédito a favor do Contratante no próximo ciclo de faturamento.

A CONTRATANTE efetuará o pagamento apenas dos serviços efetivamente utilizados.

14 EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

A portabilidade numérica deverá ocorrer sem custo adicional.

A CONTRATADA deverá apresentar um Preposto como seu representante legal à Contratante.

A apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

O serviço será prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas

Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas, sob penalidade de multa.

A Contratada deverá comunicar por escrito, ao Gestor da Execução do Contrato, quando da verificação de condições inadequadas para a prestação do serviço ou da iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

15 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Após a assinatura do Contrato, haverá a nomeação de Gestor e Fiscal que passarão a representar a CONTRATANTE durante a implantação e execução dos serviços.

O Gestor da Execução do Contrato nomeado terá como atribuição coordenar as atividades dos outros fiscais, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros. Ou seja, é o agente da administração responsável pelo acompanhamento da relação jurídica do contrato.

O Fiscal Técnico tem como atribuição acompanhar e avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, deve aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório (IMR), para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo usuário. O Fiscal Técnico deverá ter conhecimento técnico compatível com o objeto do contrato.

16 MEDIÇÃO DE RESULTADOS

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

Indicador 1	
Cobrança correta de serviços e tarifas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Envio correto da cobrança dos serviços prestados.
Instrumento de medição	Faturas recebidas.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal, comunicações do Fiscal do Contrato e faturas recebidas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da incorreção.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência de cobrança indevida, a contratada será notificada. Se ocorrer reincidência, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior

Indicador 2	
Cobertura de sinal	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento adequado para execução do serviço.
Meta a cumprir	Cobertura de sinal no local de execução do contrato
Instrumento de medição	Relatórios Técnicos, comunicações do fiscal do Contrato através de e-mail e SAU
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A fatura será verificada e valorada individualmente.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.

Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência por falta de cobertura de sinal, a contratada será notificada. Se ocorrer reincidência, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior

Indicador 3	
Interrupção total da prestação dos serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma contínua ininterrupta.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações através de e-mail e SAU
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A fatura será verificada e valorada individualmente.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se a interrupção dos serviços for superior a 30 minutos e inferior ou igual a 2 horas, será pago 95% do valor da fatura mensal. Se a interrupção dos serviços for superior a 2 horas, será pago 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior

17 RESULTADOS PRETENDIDOS

Os resultados pretendidos com a contratação do STFC são os seguintes:

- a) Um contrato que seja vantajoso para Administração;
- b) Garantir a continuidade da prestação dos Serviços de Telefonia Fixa;
- c) Garantir que os serviços sejam prestados conforme as especificações estabelecidas neste caderno de especificações técnicas;
- d) Garantir que os serviços sejam prestados com alto grau de qualidade;

18 SUSTENTABILIDADE

Aparelhos antigos substituídos, embalagens, peças, baterias usadas e demais materiais deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental e os preceitos de preservação ambiental.

19 DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1 VIGÊNCIA

O presente Caderno entrará em vigor para as contratações previstas no Plano de Aquisições e Contratações de 2023 da Guarnição Aeronáutica de Lagoa Santa.

19.2 ATUALIZAÇÃO

A atualização da presente instrução é da responsabilidade da ASTIC-2 do GAP-LS em coordenação com os demais setores.

19.3 SITUAÇÃO NÃO PREVISTA

As situações não previstas serão submetidas à apreciação da Sra. Chefe do GAP-LS.

Elaborado por:

KEDIMA Kele das Graças Reis – 2º Ten QOCON ANS
Chefe da ASTIC-2



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	Apendice D-Caderno Esp Tec-Telefonia Fixa
Data/Hora de Criação:	03/05/2023 18:17:56
Páginas do Documento:	20
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	21
Hash MD5:	1593fdf1061937e8972350a2981e25e4
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten KEDIMA KELE DAS GRAÇAS REIS no dia 03/05/2023 às 15:24:02 no horário oficial de Brasília.