

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Contratação de empresa especializada na operação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC na modalidade local, por intermédio de entroncamentos digitais E1 (30 canais digitais com sinalização R2/DTMF para conexão da placa PCM-R2 do PABX Alcatel) e serviço de discagem direta a ramal, com 95 ramais – DDR com estimativa de uso conforme especificação deste termo de referência, mantendo-se a portabilidade da linha tronco atual (11) 3397-3200 e para os ramais; destinado ao tráfego de chamadas locais e longa distância (nacional e internacional); a operação do STFC, por intermédio de troncos digitais, deverão atender as normas ANATEL/UIT-T, bem como serem compatíveis com a Central Privada de Comutação Telefônica- CPCT da contratante.

1 ESPECIFICAÇÃO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Deverá ser disponibilizado 1 (um) link E1 conforme características descritas no endereço abaixo :

Avenida Engenheiro de Armando Arruda Pereira, 2314 – Jabaquara – CEP 04308-001

QUANTITATIVO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

	SERVIÇOS	QUANTITATIVO ESTIMADO MENSAL	QUANTITATIVO ESTIMADO ANUAL
1	Instalação e ativação de Link E1/ DDR (30 Canais digitais – Sinalização R2/DTMF para conexão da placa PCM-R2 do PABX Alcatel)	0	01 (Parcela única)
2	Assinatura de Link E1	0	Não se aplica
3	Assinatura de DDR	0	Não se aplica
4	Ramais DDR	95	95
5	Minutos Local (fixo-fixo)	4.000	48.000
6	Minutos Local (fixo-móvel) (VC1)	800	9.600
7	Longa distância Intra-estadual (Fixo/Fixo)	150	1.800
8	Longa distância Intra-estadual (Fixo/Móvel) (VC2)	200	2.400
9	Longa distância Interestadual (Fixo/Fixo)	50	600
10	Longa distância Interestadual (Fixo/Móvel) (VC3)	200	2.400
Observações: • O Link de Sinalização a ser contratado deverá conter sinalização R2 e permitir a portabilidade da faixa DDR (faixa de ramais 3397-3200 à 3397-3295) atualmente utilizada; • Para o item 1 mencionados no quadro, considerar parcela única durante a vigência do contrato. • Para os itens 2,3 deverão ser isentos de cobranças. • Os preços ofertados considerarão as estimativas total mensal dos serviços utilizados, com valores fixos e sem modulação de horário.			

2 JUSTIFICATIVA

Considerando o término do contrato em vigência e que esses serviços são essenciais para a agilidade no sistema de comunicação desta Subprefeitura Jabaquara para que suas atividades sejam efetuadas com maior eficiência e eficácia, faz-se necessária a contratação em epígrafe.

3 VISTORIA

As vistorias poderão ser realizadas em qualquer um dos dias úteis entre 10:00h e 15:00h, **com agendamento prévio pelos telefones nº 3397-3204 / 3397-3282 / 3397-3225/ 3397-3219** com o Núcleo de Tecnologia de Informação – NTI (Cauê Vieira Mariano e Daniel Ventura) ou com o responsável da Supervisão de Administração – SAS.

É recomendada, porém não obrigatória, a vistoria do local onde serão prestados os serviços por representante legal devidamente qualificado, para que se tenha um melhor conhecimento do escopo dos serviços.

3.1 A vistoria tem como objetivo a análise do local em que serão realizados os serviços, tomar conhecimento de todas as especificações do objeto a ser contratado bem como verificarem a infraestrutura do local e os serviços necessários ao encaminhamento da solução de acesso até o ambiente onde estão instalados os equipamentos da contratada.

3.1.1 Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, vindo a ser a vencedora, não poderá alegar em nenhuma hipótese desconhecimento do serviço como justificativa para se eximir das obrigações assumidas.

4 REQUISITOS BÁSICOS

4.1 Descrição do serviço

4.1.1 Operação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E LONGA DISTANCIA INTERNACIONAL por meio de entroncamentos digitais (E1), com capacidade de 2 Mbps, ramais DDR, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia local e esta Subprefeitura.

4.1.2 O serviço poderá empregar qualquer tecnologia, a critério da CONTRATADA, desde que atenda integralmente as normas de homologação e recomendações em vigor, quanto às condições de fabricação, operação e funcionamento.

4.1.3 Independente da tecnologia escolhida, a CONTRATADA deverá providenciar os equipamentos, interfaces, cabos, conectores e serviços necessários à perfeita integração dos acessos com a central privativa por meio de interface padrão E1 (sinalização R2 para conexão da placa PCM-R2 do PABX Alcatel).

4.1.4 O serviço telefônico acima descrito deverá atender aos requisitos da legislação de Telecomunicações em vigor, particularmente às Normas e Regulamentos aplicados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

4.1.5 Nenhuma indenização será devida a licitante pela aquisição dos elementos necessários a organização das propostas.

4.2 Facilidades Operacionais

O serviço deverá permitir as seguintes facilidades operacionais:

4.2.1 Identificação de chamadas entrantes para os ramais digitais e mesa telefonista.

4.2.2 Fornecimento de arquivo, através de ferramenta via web, eletrônico ou mídia digital (CD) que possibilite a integração com o sistema da contratada, possibilitando a emissão de relatórios gerenciais de tráfego de chamadas, mostrando o detalhamento de todos os serviços e todas as ligações efetuadas por ramal DDR em até 7 (sete) dias após o fechamento do ciclo do faturamento. O arquivo deverá ter indicação do período, que deverá ser mensal e cujo total deverá se coincidente com o da nota fiscal ou nota fiscal-fatura encaminhada para pagamento.

4.2.3 Os arquivos deverão estar disponíveis na web por toda a duração da vigência contratual, incluindo possíveis renovações de validade.

4.2.4 Caso seja necessário, e por solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar verificações com o objetivo de medir o desempenho dos Links E1 quanto a perdas de chamadas (PABX) de

forma que se possa estudar uma solução de upgrade na solução proposta.

4.3 Sistema de Numeração

4.3.1 A numeração dos ramais DDR deverá ser fornecida em uma sequência contínua, no seguinte formato: XXXX-A200 a XXXX-A295, de forma que o sistema permita decifrar as chamadas corporativas de voz. A parte do número identificada por "X" deverá ser a mesma para todos os ramais e os números A e B devem ser consecutivos, totalizando uma quantidade de 95 ramais.

PLANO DE NUMERAÇÃO E1				
UNIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO COM CEP	QTDDE E1	QTDDE DDR	NUMERO DA LINHA
SUB-JA	Avenida Engenheiro Armando Arruda Pereira ,2314 CEP 04308-001	01	95	+55 11 3397-3200

4.3.2 Em caso de expansão dos links E1, deverão ser fornecidos 20 novos números de ramais DDR para cada link, no mesmo entroncamento (XXXX) dos links iniciais. Esta regra se aplica a expansão de até mais 3 links.

5 INSTALAÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Deverá efetuar a portabilidade da linha tronco atual (11) 3397-3200 e para os ramais e executadas de maneira síncrona, para que não haja paralização dos serviços.

5.2 A CONTRATADA, se necessário, deverá providenciar toda a infraestrutura à ativação do serviço contratado, tais como cabeamento, circuitos elétricos e equipamentos de proteção, de acordo com normas e/ou recomendações do fabricante do equipamento, e outros requisitos necessários ao perfeito funcionamento do serviço, não podendo a contratada alegar desconhecimento conforme item 3 - Vistoria.

5.3 Qualquer modificação que se fizer necessária nos atuais equipamentos PABX para a implementação dos serviços de tráfego bem como da medição do tráfego cursado pelo PABX deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

5.4 Quando a ADMINISTRAÇÃO solicitar mudança de endereço, a CONTRATADA deverá atender ao pedido em até 60 (sessenta) dias.

5.5 A manutenção técnica para soluções de falhas, recuperação do sistema, problemas de congestionamento de tráfego e bloqueios na central de processamento das ligações, bem como falhas nos links externos dos entroncamentos E1 deverá ter providências no prazo de 24 horas nos casos de paralização ou falha parcial e prazo de no máximo 04 horas no caso de paralização total, contadas a partir da abertura do chamado.

5.6 O prazo para instalação e ativação dos serviços será de até 30 (trinta) dias corridos contados da ORDEM DE INICIO, emitida pela CONTRATANTE após a assinatura do Contrato.

5.7 As instalações necessárias à prestação dos serviços serão realizadas nas dependências da Subprefeitura Jabaquara, situada na Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2.314, Jabaquara, São Paulo - SP.

5.8 Para instalação e ativação dos serviços, a empresa contratada deverá agendar previamente com funcionário da Administração da Subprefeitura Jabaquara (11) 3397-3225/3219 com Sr.ª. Sônia Yuki Miyamoto/ Marcia Santana Contar de Souza.

5.9 A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

5.10 A assistência técnica para soluções de falhas e recuperação do sistema deverá ter providências imediatas e prazos para restabelecimento está descrito no acordo de nível de serviço, item 11.

5.11 A CONTRATADA deverá possuir um número telefônico para recebimento das chamadas para

intervenções técnicas, serviço 0800 ou similar, devendo ser gratuito para qualquer situação.

6 SISTEMA DE GESTÃO ON LINE / WEB

- 6.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à CONTRATANTE a um sistema de gestão on line / web, com hospedagem, manutenção, suporte, backup e necessidades correlatas sob sua responsabilidade, sem ônus ou necessidade de recursos tecnológicos por parte da CONTRATANTE.
- 6.2 O sistema de gestão on line / web será utilizado para efetuar o acompanhamento dos gastos pelas Subprefeitura Jabaquara.
- 6.3 Este sistema deverá estar disponível para Subprefeitura Jabaquara.
- 6.4 O sistema da CONTRATADA deverá dispor de, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 6.4.1 Cadastro dos usuários, para uso dos serviços por meio de login e senha pessoal.
- 6.4.2 O sistema de gestão on line / web deverá disponibilizar relatório com, no mínimo, os seguintes dados sobre cada plano contratado:
- Identificação da Subprefeitura, com nome, endereço e CNPJ.
 - Identificação do número do tronco-chave.
 - Identificação do período de medição dos serviços.
 - Volume de minutos utilizados.
 - Histórico das ligações realizadas, contendo: data, hora, duração da ligação realizada, número chamado, tipo de ligação e detalhamento da cobrança.
 - Caso haja a cobrança de outros serviços, esta também deve estar descrita.
- 6.5 O sistema com relatórios de gerenciamento deverá permitir, para cada perfil de usuário citado abaixo, no mínimo, o acesso às funcionalidades a seguir:
- 6.5.1 Pelo Gestor e Fiscal de contrato: acesso completo a todos os centros de custos da sua Subprefeitura/CNPJ, e relatórios de utilização do serviço cadastrada no sistema, desde o início da vigência do contrato.
- 6.6 Todos os tipos de relatórios de gerenciamento e seus respectivos arquivos devem estar disponíveis na web por toda a vigência do contratual, incluindo possíveis aditamentos por prazo e emergenciais.

7 TARIFICAÇÃO E MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1 A apuração dos serviços prestados deverá ser realizada por meio de sistema eletrônico.
- 7.2 A medição final será o resultado do valor total apurado. Os serviços serão medidos mensalmente, com base nos valores constantes do sistema de pagamento eletrônico, para acompanhamento e fiscalização dos trabalhos realizados.
- 7.3 A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação aos serviços efetivamente executados, o que será comprovado por meio dos relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATANTE e devidamente aprovados pela CONTRATADA.
- 7.4 Os relatórios de gerenciamento deverão estar disponíveis todos os dias no sistema de gestão on line / web da CONTRATANTE, 24h por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, permitindo visualizar e gerar relatórios com os dados do link E1, conforme descrito no item 6 e seus respectivos subitens.
- 7.5 Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar/disponibilizar o relatório dos serviços prestados, o qual deverá ser validado pela CONTRATANTE, antes da emissão da Nota Fiscal.
- 7.6 O prazo para revisão de faturas contestadas pela ADMINISTRAÇÃO é de, no máximo, de 30 dias corridos.

8 FATURAS RELATIVAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 A CONTRATADA deverá relatar, mensalmente, de forma clara e detalhada, os serviços utilizados no período de 30 (trinta) dias, discriminando-os em chamadas corporativas de voz, chamadas locais para terminais fixos e terminais móveis, chamadas de longa distância nacional e internacional, para terminais fixos e terminais móveis, chamadas "a cobrar" e outros serviços, por meio de notas fiscais/faturas impressas e em formato eletrônico, utilizando-se padrões conhecidos e abertos de

formatação e transmissão de dados ou estabelecendo-se em comum acordo os detalhes do conteúdo e da transmissão das faturas em formato eletrônico.

8.2 A CONTRATADA deverá também fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pela CONTRATANTE.

9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1 Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual.
- 9.2 Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido em contrato.
- 9.3 Exercer a fiscalização dos serviços.
- 9.4 Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas em contrato.
- 9.5 Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.
- 9.6 Comunicar qualquer sinistro ocorrido com os equipamentos.
- 9.7 Prestar todas as informações necessárias para instalação, programação e ativação dos serviços pela CONTRATADA.
- 9.8 Permitir o acesso da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE.

10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 10.2 Designar por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Serviços, prepostos que tenham poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução do contrato.
- 10.3 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE.
- 10.4 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 10.5 Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 10.6 Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços.
- 10.7 Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL.
- 10.8 A Assistência Técnica para soluções de falhas e restabelecimento de desconexão do sistema deverá ter providências imediatas e prazo para restabelecimento de no máximo está descrito no acordo de nível de serviço, item 11.
- 10.9 Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- 10.10 Comunicar imediatamente qualquer alteração ou irregularidade ocorrida com o material, equipamentos ou pessoas relacionadas à CONTRATANTE.
- 10.11 Atender as solicitações da CONTRATANTE, por motivo de reparo, a qualquer hora do dia ou da noite, quer se trate de dias úteis, sábados, domingos ou feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, bip, fax, etc.
- 10.12 Fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pela CONTRATANTE.

11 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

- a) A CONTRATADA ao assinar o contrato, assumirá o compromisso perante a ADMINISTRAÇÃO de seguir as metas de qualidade na prestação dos Serviços previstas neste Termo de Referência, com a finalidade de garantir os Níveis de Serviço (SLA) especificados.
- b) A CONTRATADA deverá cumprir as seguintes determinações de atendimento a chamados originados pela CONTRATANTE, sob pena de glosas previstas neste documento, sem prejuízo do eventual pagamento de multas decorrentes da instauração de procedimento de penalização, por descumprimento do contrato, assegurada a ampla defesa e o contraditório nos termos da legislação vigente do Termo de Contrato.

Ocorrência	Prazo máximo de atendimento	Sanção
Atraso na instalação do serviço	30 dias	Multa de 0,5% do valor global do contrato, por dia de atraso
Mudança de endereço	60 dias	Multa de 0,5% do valor global do contrato, por dia de atraso.
Paralisação parcial de funcionamento do link E1	24 (vinte e quatro) horas corridas a partir da abertura de chamado	Multa de 1% do valor da fatura do mês correspondente, por dia de atraso.
Paralisação total de funcionamento do link E1	4 (quatro) horas corridas a partir da abertura de chamado	Multa de 0,2% do valor da fatura do mês correspondente, por hora de atraso.
Prazo máximo de retorno para contestação de faturas	30 dias	Multa de 0,5% do valor da fatura do mês correspondente, por dia de atraso.
Fornecimento de relatórios de gerenciamento e informações relacionadas solicitadas pela ADMINISTRAÇÃO.	7 dias	Multa de 0,5% do valor da fatura do mês correspondente, por dia de atraso.

- c) A aferição das ocorrências poderá ser realizada pela fiscalização do contrato por meio de sistema de gerenciamento de chamados utilizados pela Subprefeitura Jabaquara ou através de relatórios.
- d) Os prazos para atendimento só serão considerados como tendo sido atendidos após fechamento protocolado, emitido pelo sistema de chamados, telefone fixo, e-mail, ou site próprio na Internet.
- e) É cabível, ainda, a aplicação das demais sanções estabelecidas na lei vigente.
- f) A aplicação de uma penalidade não exclui a aplicação das outras, quando cabíveis.

12 ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

- 12.1 Estrutura de pós-venda para atendimento técnico-específico nas aplicações críticas (Missão Crítica – 24 horas, 24x7).
- 12.2 Suporte telefônico gratuito para usuários via call center, mantido e gerenciado pela CONTRATADA.

13 OBSERVAÇÕES GERAIS

- 13.1 Somente serão admitidos planos de serviços e aparelhos telefônicos e equipamentos devidamente homologados pela ANATEL.
- 13.2 Prestar os serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas e de acordo com as especificações do Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente pelos mesmos a partir do início da vigência do contrato.

Processo SEI nº: 6042.2023/0000342-5

Código da UASG: 925078

14 PRAZO DO CONTRATO

O Contrato terá **vigência de 12 (doze) meses**, prorrogáveis nos termos da lei vigente.