



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 276/2023
PROCESSO SGP-e - SCTI 477.2023

1–OBJETO

Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19* conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

2 – UNIDADE INTERESSADA

Secretaria de Estado da Administração e Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação.

3 – FORMA DE CONTRATAÇÃO

A presente Dispensa de Licitação é processada em observância ao Termo de Referência e propostas comerciais e será efetivada por meio de Contrato.

Item	EMPRESA CONTRATADA	CNPJ
04	CLARO S/A.	40.432.544/0001-47
01,02,03,05 a 37, 38 e 39	OI S/A	76.535.764/0001-43

4–DESPESAS

A presente Dispensa de Licitação implicará em uma despesa de mensal de R\$ 38.676,32 (trinta e oito mil seiscentos e setenta e seis reais e trinta e dois centavos para os itens 01,02,03,05 a 37, 38 e 39 e R\$ 995,23 (novecentos e noventa e cinco reais e vinte três centavos) para o item 04, perfazendo total mensal de R\$ 39.671,55 (trinta e nove mil seiscentos e setenta e um reais e cinquenta e cinco centavos), totalizando o montante anual de R\$ 476.058,60 (quatrocentos e setenta e seis mil cinquenta e oito reais e sessenta centavos).

5 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente Dispensa de Licitação ocorrerão por conta da seguinte dotação orçamentária:

Referência para o exercício financeiro de 2023 no valor total de R\$ 39.671,55 (trinta e nove mil seiscentos e setenta e um reais e cinquenta e cinco centavos):

Unidade Orçamentária	Subação	Fonte	Natureza da Despesa
47091 Fundo de Materiais, Publicações e Impressos Oficiais	1.501.269.000 Outros Recursos Não Vinculados - Outros Recursos - (EC)	1.501.269.000 Outros Recursos Não Vinculados - Outros Recursos - (EC)	33.90.40.02 Rede Lógica - Telefonia Fixa

Para o exercício de 2024, a despesa ocorrerá conforme explicitado no Ofício nº 200/2023/SEA/COFIC/GEPOF (pág. 470) e documento de pag. 471/472.

6– FUNDAMENTO LEGAL

A presente Dispensa de Licitação está amparada no inciso VIII do Art. 75 da Lei nº 14.133/2021, que assim dispõe:

Art. 75. É dispensável a licitação:



[...]

VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

7 – JUSTIFICATIVA

Considerando que os Contratos existentes, CT191/2017 e CT192/2017, Processos SEA 1116/2019 e 1118/2019 respectivamente, estão com prazo final de vigência em 21/11/2023.

Considerando que há um Processo SCTI 00000339/2023, autuado em 21/08/2023, que tem por objetivo a licitação visando nova contratação de Serviço de Operadora de Telefonia Fixa Comutada (STFC) para entroncamento nas PBX IP dos órgãos e entidades da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina, através de assinatura mensal de tronco digital SIP (SIP Trunking), para ligações local, longa distância nacional e internacionais, linhas não residenciais (linhas NR), 0800, e tridígitos (19*, 18*, etc), e que encontra-se em tramitação para a referida contratação.

Este processo (**Processo SCTI 00000477/2023**), refere-se a contratação de de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19* . É uma medida estratégica, fundamentada, de grande importância e URGENTE, visto que é necessário para o funcionamento e a comunicação dos órgãos governamentais. Abaixo, apresento as principais justificativas para essa contratação:

1. **Garantia de Comunicação Confidencial e Segura:** A operadora de telefonia fixa comutada fornece uma infraestrutura de comunicação confiável e segura, garantindo a privacidade das ligações e a proteção das informações transmitidas. Isso é essencial para o Governo, que frequentemente trata de questões sensíveis e sigilosas, garantindo que as comunicações sejam protegidas contra interceptações indesejadas.
2. **Integração com a Infraestrutura Existente:** A contratação de uma operadora de STFC permite a integração dos sistemas de telefonia fixa comutada já existentes nas PBX IP dos órgãos e entidades da administração pública. Essa integração possibilita a continuidade das operações sem a necessidade de investir em uma infraestrutura completamente nova.
3. **Ampla Cobertura Territorial:** As operadoras de telefonia fixa comutada possuem uma ampla cobertura territorial, garantindo que as comunicações estejam disponíveis em todas as regiões do estado, inclusive em áreas rurais e locais mais remotos. Isso é importante para a comunicação entre órgãos e entidades em diferentes localidades.
4. **Redução de custos:** A contratação de um serviço de STFC pode oferecer economias em comparação com outras alternativas de comunicação. As operadoras de STFC podem fornecer tarifas competitivas para chamadas locais, nacionais e internacionais, permitindo que o Governo economize em despesas com telecomunicações.
5. **Atendimento a Normas e Regulamentações:** A operação de telefonia fixa comutada está sujeita a normas e regulamentações específicas, que garantem a qualidade do serviço e a proteção dos



direitos dos usuários. A contratação de uma operadora de STFC em conformidade com essas regulamentações proporciona maior segurança e confiabilidade ao serviço.

6. Comunicação em Situações de Emergência: A telefonia fixa comutada é um meio de comunicação resiliente e confiável, que pode ser especialmente útil em situações de emergência e desastres naturais. Ela pode ser uma opção viável quando outras formas de comunicação podem estar comprometidas.

Em conclusão, a contratação objeto deste certame é essencial para garantir uma comunicação confidencial, segura, eficiente e com ampla cobertura territorial entre os órgãos governamentais.

Da Situação Atual:

Atualmente, os órgãos e entidades da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina utilizam PBX IP para suas comunicações internas e externas. Essas PBXs permitem a integração de diferentes sistemas de comunicação, como telefonia VoIP e ramais internos, proporcionando maior eficiência e flexibilidade na gestão das comunicações. Entretanto, para que essas PBX IP possam se comunicar com a rede telefônica pública, é necessária a continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19*, atualmente ocorrendo através dos Contratos existentes, CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente, estão com prazo final de vigência em 21/11/2023.

Ressalta-se ainda que os contratos de telefonia são centralizados na SEA (Secretaria de Estado de Administração) haja vista a operacionalização do pagamento via FMPIO (Fundo de Materiais, Publicações e Impressos Oficiais), e todos os demais entes e órgãos do Governo fazem o ressarcimento dos seus devidos consumos e utilização de minutos de ligação.

Da Necessidade do Material/Serviço:

A necessidade da Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, para entroncamento nas PBX IP é fundamental para garantir a comunicação das entidades e órgãos governamentais com a rede telefônica pública e com outras organizações que não utilizam sistemas VoIP. O entroncamento permite que as chamadas realizadas para os números de telefone das instituições públicas sejam direcionadas corretamente para os ramais e extensões internas, proporcionando uma comunicação eficiente e integrada.

Do Critério para Definição dos Quantitativos Necessários:

A definição dos quantitativos necessários de entroncamentos STFC foi realizada com base na quantidade de ramais e extensões telefônicas utilizadas nos órgãos e entidades da administração pública do Estado de Santa Catarina. Cada PBX IP requer um determinado número de entroncamentos, dependendo da quantidade de chamadas simultâneas que serão realizadas e recebidas.

Do Benefício:

A continuidade do serviço de Operadora de Telefonia Fixa Comutada (STFC) para entroncamento nas PBX IP proporciona diversos benefícios para os órgãos e entidades da administração pública de Santa Catarina. Dentre os principais benefícios estão:



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

1. Integração: Permite a integração das comunicações das instituições públicas com a rede telefônica pública, garantindo a comunicação com organizações externas e cidadãos que utilizam a telefonia convencional.
2. Comunicação Externa: Facilita o contato com o público em geral, como fornecedores, parceiros, cidadãos e outras instituições que não utilizam sistemas VoIP.
3. Acesso a Serviços de Emergência: Garante o acesso a serviços de emergência e de utilidade pública, como números de emergência (ex.: 190, 193) e centrais de atendimento.
4. Redundância: Proporciona uma redundância de comunicação em caso de falhas na rede VoIP ou na infraestrutura de internet, garantindo a disponibilidade das comunicações em situações críticas.

Das Unidades Atendidas:

A contratação da Operadora de STFC para entroncamento nas PBX IP atenderá todas as unidades e órgãos da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina que utilizam os sistemas de comunicação PBX IP.

Do Levantamento de Mercado:

O levantamento de mercado foi realizado para identificar as operadoras de telefonia fixa comutada (STFC) que oferecem serviços de entroncamento compatíveis com as PBX IP em utilização nos órgãos e entidades governamentais. Foram analisadas as propostas, preços, qualidade do serviço e a reputação das operadoras no mercado.

Estimativa do Valor da Contratação:

Considerando os valores praticados nos Contratos existentes, CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente, o valor estimado aproximado MENSAL desta contratação EMERGENCIAL é de R\$76.200,00

Ressalta-se QUE a fatura mensal é emitida conforme o consumo, sendo o valor acima apenas estimado.

Justificativa do Parcelamento da Contratação:

Considerando o fato de estar em tramitação o Processo SCTI 00000339/2023, que tem por objetivo a licitação visando nova contratação.

Considerando o fato de que mudanças, alterações ou re-instalações de novos pontos de acesso demoram até 45 dias, o que interromperia o funcionamento da telefonia no estado, impactando seriamente o funcionamento de vários serviços ao cidadão, como por exemplo telefones de emergência e segurança pública.

Decidiu-se contratar de forma emergencial, as atuais operadores que prestam esse serviço, firmado nos contratos CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente. para isso dividiu-se em dois lotes:

LOTE	ITEM	CÓDIGO NUC	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MENSAL ESTIMADA
------	------	------------	-----------	-------------------	---------------------



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

01	01, 02, 03, 05 a 37	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	17114:08:17
	38	050289001	DDG 0800, 18*, 19*	Consumo por minutos	6411:17:24
	39	050289001	Linhas não residenciais (Linhas NR)	Consumo por minutos	00:45:40
02	04	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e Longa distância Internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	566:41:42

Baseado no histórico de consumo de 2023, Relatório de pagamentos aos fornecedores, O valor estimado aproximado MENSAL desta contratação EMERGENCIAL é de R\$39.671,55. Sendo:

OPERADORA	ITENS	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL
OI	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1. (ITENS - 01, 02, 03, 05 a 37)	R\$ 38.676,32	R\$ 464.115,89
	DDG 0800, 18*, 19* (ITEM 38)		
	Linhas não residenciais (Linhas NR) (ITEM 39)		
CLARO	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1. (ITEM 04)	R\$ 995,23	R\$ 11.942,70
			R\$ 476.058,59

Do Posicionamento Conclusivo sobre a Adequação da Contratação para Atendimento da Necessidade da Contratação a que se Destina:



O posicionamento conclusivo é de que a Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19* é totalmente adequada e necessária para garantir a eficiência e a abrangência das comunicações.

A continuidade desse serviço permitirá a integração com a rede telefônica pública, o acesso a serviços de emergência, além de oferecer maior redundância e disponibilidade nas comunicações. A contratação atende plenamente às necessidades de comunicação das instituições públicas e contribui para o bom funcionamento dos serviços prestados à população do Estado de Santa Catarina

8 – JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

Considerando que os Contratos existentes, CT191/2017 e CT192/2017, Processos SEA 1116/2019 e 1118/2019 respectivamente, estão com prazo final de vigência em 21/11/2023.

Considerando que há um Processo SCTI 00000339/2023, que tem por objetivo uma nova licitação visando nova contratação de Serviço de Operadora de Telefonia Fixa Comutada (STFC) para entroncamento nas PBX IP dos órgãos e entidades da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina, **através de assinatura mensal de tronco digital SIP (SIP Trunking)**, para ligações local, longa distância nacional e internacionais, linhas não residenciais (linhas NR), 0800, e tridígitos (19*, 18*, etc), e que encontra-se em tramitação para realização do certame. O Processo SCTI 00000339/2023 está em fase de publicação do edital de licitação, com data prevista de abertura de sessão do pregão eletrônico em 27/11/2023.

Ressalta-se ainda que o Processo SCTI 00000339/2023 foi autuado em Agosto de 2023, data na qual tomou-se conhecimento, por este gerente, da situação atual, e somente a partir desta data se debruçou-se de forma intensa em re-estudos e re-análises a fim de elaborar e formatar novo processo de licitação, e de forma a melhor contextualizar a situação, realizou-se um levantamento do histórico das possíveis tratativas deste processo. Por se tratar de um objeto de alta complexidade, que trata de mais de 35 mil linhas telefônicas espalhadas por todo território estadual, além do atendimento das centrais de urgência e emergência (190, 192, 193), verificou-se que a administração pública vinha elaborando versões do Termo de Referência para a nova licitação, todavia, por diversas vezes as suas especificações técnicas tiveram que ser alteradas. Existe salto tecnológico considerável no modelo atual (em funcionamento a mais de 10 anos) e o modelo proposto em nova licitação, sendo assim, resta evidente a necessidade de estudo aprimorado da solução para evitar conflitos e riscos.

A tecnologia atualmente em uso pelo governo do estado é utilizada a mais de 12 anos, sendo tecnologia obsoleta, baseada em cabos metálicos e estruturas regionais com plano de numeração obsoleto. A atual estrutura utiliza os prédios das antigas 36 SDR, que foram desativadas em governos anteriores, transformadas em ADR, e desativadas em 2019, muitos destes prédios alugados, abandonados, em mudança ou cedidos a terceiros. Por utilizar cabos metálicos, toda a estrutura está em descontinuidade pelas operadoras, que migraram toda a operação para fibra óptica, mas que mantiveram o atual modelo em metálico (cobre) para atendimento do contrato/edital. Inclusive, com pedidos de inclusão de termos no contrato sobre esta obsolescência (Processo SEA 4874/2022, sobre renovação do contrato 191/2017).

É necessário elencar ainda que devido o início de nova gestão, em 01 de Janeiro de 2023, ocorreram



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

mudanças nas estruturas organizacionais do Governo, destaca-se nesse sentido a extinção da DITI/SEA que detinha as competências de gestão central da tecnologia da informação e comunicação no Governo do Estado, e que vinha realizando as devidas tratativas deste processo até Janeiro de 2023, tais competências foram repassadas à então recém criada Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação - SCTI, através da Medida Provisória 257/2023, que passou a ser o órgão sistêmico na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a criação da Secretaria houve mudança no quadro de gestores, tal modificação de estrutura da nova Secretaria, bem como no quadro de especialistas pode ter impactado no andamento das tratativas, e somente com a sanção da Lei nº 18.646 em 06 de Junho de 2023, é que a SCTI ganhou corpo para atuar nas tratativas herdadas da extinta DITI/SEA. Destaca-se ainda que houve autuação em Julho de 2022, ainda pela DITI/SEA, do processo SEA 9097/2022, todavia tal processo foi instruído apenas com documentos muito iniciais, ainda em fase incipiente, dessa forma, decidiu-se por juntá-lo ao SCTI 0339/2023 e dar continuidade às tratativas de nova licitação em processo novo.

Considerando ainda que, atualmente, os órgãos e entidades da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina utilizam PBX IP para suas comunicações internas e externas. Essas PBXs permitem a integração de diferentes sistemas de comunicação, como telefonia VoIP e ramais internos, proporcionando maior eficiência e flexibilidade na gestão das comunicações. Entretanto, para que essas PBX IP possam se comunicar com a rede telefônica pública, é necessária **a continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC**, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19*, atualmente ocorrendo através dos Contratos existentes, CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente, estão com prazo final de vigência em 21/11/2023.

A necessidade da Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, para entroncamento nas PBX IP **é essencial** para garantir a comunicação das entidades e órgãos governamentais com a rede telefônica pública e com outras organizações que não utilizam sistemas VoIP. O entroncamento permite que as chamadas realizadas para os números de telefone das instituições públicas sejam direcionadas corretamente para os ramais e extensões internas, proporcionando uma comunicação eficiente e integrada. **A interrupção desse serviço de telefonia, causaria danos na comunicação** das entidades e órgãos governamentais, inclusive, destaca-se que ocorreria interrupção de serviços essenciais ao cidadão, como os números de emergência, 190, 192, 193, 199, 180 e 188, além de números 0800 de atendimentos ao cidadão.

A continuidade desse serviço permitirá a integração com a rede telefônica pública, o acesso a serviços de emergência, além de oferecer maior redundância e disponibilidade nas comunicações. A contratação atende plenamente às necessidades de comunicação das instituições públicas e contribui para o bom funcionamento dos serviços prestados à população do Estado de Santa Catarina

Resta-se assim caracterizando, portanto, a situação emergencial prevista no Art. 75, Inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, in verbis:

Art. 75. É dispensável a licitação:

(...)

VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, **quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e**



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

8.1 – RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

Considerando que uma nova contratação de fornecedor diferente a continuidade dos serviços atuais, incorreria em alterações e re-instalações de novos pontos de acesso de telefonia.

Considerando o fato de que mudanças, alterações ou re-instalações de novos pontos de acesso - POPS, demoram até 45 dias, o que interromperia o funcionamento da telefonia no estado, impactando seriamente o funcionamento de vários serviços ao cidadão, como por exemplo telefones de emergência e segurança pública.

Decidiu-se contratar de forma emergencial, as atuais operadoras que prestam esse serviço, firmado nos contratos CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente. para isso dividiu-se a contratação em dois lotes:

LOTE	OPERADORA	ITENS	VALOR ESTIMADO MENSAL
01	OI	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1. (ITENS - 01, 02, 03, 05 a 37)	R\$ 38.676,32
		DDG 0800, 18*, 19* (ITEM 38)	
		Linhas não Residenciais (Linhas NR) (ITEM 39)	
02	CLARO	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1. (ITEM 04)	R\$ 995,23

Ressalta-se, inicialmente, que o quantitativo especificado em cada lote acima se refere ao valor máximo de utilização, **devendo ser faturado mensalmente apenas a quantidade efetivamente utilizada, ou seja, minutos de ligação efetivamente realizados.** E que os fornecedores atenderam os critérios de habilitação e qualificação exigidos no Termo de Referência, além do fato, como será explicitado à frente, de manterem os preços praticados em contrato anterior.

8.2 – JUSTIFICATIVA DO PREÇO



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

Inicialmente, ressalta-se que os preços praticados pelos fornecedores escolhidos foram mantidos inalterados em relação à contratação anterior, conforme propostas enviadas e resumidas nas tabelas a seguir:

OPERADORA OI

ITEM	PROPOSTA E1							
	POP	PILOTO	L	LDN-2 (Fixo-Fixo longa)	LDN-1	LDN-3 (VC2 – Fixo móvel)	LDN-4 (VC3 – Fixo móvel)	LDI (Inter)
			Local FF	LDN FF	VC1	VC2	VC3	LDI
22	Araranguá	4835290100	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
15	Blumenau	4733788000	0,01472	0,08664	0,08912	0,34657	0,34657	1,17586
36	Braço do Norte	4836511800	0,02008	0,08664	0,13615	0,34657	0,34657	1,17586
37	Brasília - DF	6131010900	0,03346	0,08664	0,13615	0,34657	0,34657	1,17586
16	Brusque	4732518100	0,02008	0,03961	0,08664	0,08788	0,27602	1,17586
10	Caçador	4935615900	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
8	Campos Novos	4935413300	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
26	Canoinhas	4736274000	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
6	Concórdia	4934826000	0,02008	0,08664	0,09036	0,34657	0,34657	1,17586
21	Criciúma	4834031000	0,01472	0,08664	0,09036	0,34657	0,34657	1,17586
11	Curitiba	4934123000	0,03747	0,06808	0,13615	0,34657	0,34657	1,17586
30	Dionísio Cerqueira	4936443300	0,03747	0,05446	0,13739	0,34657	0,34657	1,17586
18	Florianópolis-CA	4836641000	0,01472	0,08664	0,09654	0,34657	0,34657	1,17586
	Florianópolis-CA	4836645000	0,01472	0,08664	0,09654	0,34657	0,34657	1,17586
	Florianópolis-SDR	4836654000	0,01472	0,08664	0,09654	0,34657	0,34657	1,17586
	Florianópolis-SEA	4836653000	0,01472	0,08664	0,09654	0,34657	0,34657	1,17586
	Florianópolis-PMSC	4832296000	0,01472	0,08664	0,09654	0,34657	0,34657	1,17586
14	Ibirama	4733578900	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
17	Itajaí	4733985900	0,01472	0,08664	0,09283	0,34657	0,34657	1,17586
31	Itapiranga	4934725000	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
13	Ituporanga	4735338700	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
24	Jaraguá do Sul	4732769200	0,02008	0,08664	0,08045	0,34657	0,34657	1,17586
7	Joaçaba	4935279300	0,03747	0,06808	0,11140	0,34657	0,34657	1,17586
23	Joinville	4734611200	0,01472	0,08664	0,09036	0,34657	0,34657	1,17586
27	Lages	4932896200	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
19	Laguna	4836477700	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
25	Mafra	4736470300	0,02008	0,08664	0,08664	0,34657	0,34657	1,17586
2	Maravilha	4936646500	0,03480	0,05916	0,13615	0,19804	0,19804	1,17586
29	Palmitos	4934624000	0,03747	0,05446	0,13615	0,18566	0,18566	1,17586
32	Quilombo	4933462400	0,03346	0,05446	0,13615	0,27230	0,27230	1,17586
12	Rio do Sul	4735263000	0,02008	0,03961	0,09036	0,34657	0,34657	1,17586
28	São Joaquim	4932338300	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
3	São Lourenço do Oeste	4933721000	0,02141	0,04085	0,08912	0,27230	0,12377	1,17586
1	São Miguel do Oeste	4936312900	0,03747	0,05879	0,13615	0,18566	0,18566	1,17586
33	Seara	4934528600	0,02008	0,08664	0,08664	0,34657	0,34657	1,17586
34	Taio	4735628400	0,04758	0,08664	0,17328	0,34657	0,34657	1,17586
35	Timbó	4733993000	0,02008	0,08664	0,13615	0,34657	0,34657	1,17586
20	Tubarão	4836319100	0,02008	0,08664	0,08045	0,34657	0,34657	1,17586
9	Videira	4935335400	0,02008	0,03961	0,09036	0,34657	0,34657	1,17586
5	Xanxerê	4933822000	0,02008	0,03961	0,09036	0,27230	0,34657	1,17586



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

PROPOSTA 0800		
ITEM	TIPO DE LIGAÇÃO	CUSTO POR MINUTO VALOR MÁXIMO
38	Fixo/Locais	R\$ 0,04584
	Móveis/Locais	R\$ 0,18053
	Fixo/Longa Distância	R\$ 0,09027
	Móvel/Longa Distância	R\$ 0,36107

ITEM	ITENS FIXOS (Mensal)	Valor Máximo
39	Assinatura de Números de acesso Nacional (cada)	R\$ 11,43
	Agendamento por horário, data, dia da semana ou origem (cada)	R\$ 22,85
	Envio de mensagem gravada personalizada (cada)	R\$ 34,28
	Restrição de acesso por TP ou celular (cada)	R\$ 22,85
	Restrição de área de abrangência	R\$ 22,85
	Menu de Navegação	Gratuito
	Acesso por Senha	Gratuito
	Envio do número do assinante chamador	Gratuito
	Envio de mensagem gravada padronizada	Gratuito
	Listagem das chamadas atendidas	Gratuito
	Alteração de Número de Acesso (0800)	R\$ 11,43
	Alteração das terminações	R\$ 11,43
	Alteração de dados cadastrais	Gratuito
	Relatório Padrão de Desempenho do Serviço	Gratuito

OPERADORA CLARO

Tabela custo por tipo		
Item	Tipo de ligação	Custo por minuto
4	L (Fixo local)	R\$ 0,01464
	LDN-1 (VC1 – Fixo móvel local)	R\$ 0,07594
	LDN-2 (Fixo-Fixo longa distância)	R\$ 0,04078
	LDN-3 (VC2 – Fixo móvel longa distância)	R\$ 0,19864
	LDN-4 (VC3 – Fixo móvel longa distância)	R\$ 0,19864
	LDI (Internacional)	R\$ 0,95000

Ressalta-se ainda que foram realizadas pesquisas de preços em painéis de preços e outros contratos similares da administração pública, a fim de constatar que os preços praticados acima estão dentro de valores de mercado, conforme exposto na Consolidação da Pesquisa de Preço, pgs. 164 a 172.

O Valor estimado mensal da contratação resulta em no máximo R\$39.671,55, perfazendo-se por até 12 meses.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO/ SECRETÁRIO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1. Ciente.

Em vista da necessidade da contratação do serviço supracitado, e com os poderes a mim conferidos, resolvo HOMOLOGAR a Dispensa de Licitação Nº 276/2023 aprovada pela Consultoria Jurídica por meio do Parecer Nº 527/2023-SEA/COJUR nos autos do processo SCTI 477/2023 e autorizar a despesa supracitada.

Para prosseguimento.

Moisés Diersmann

Secretário de Estado da Administração
(assinado digitalmente)

Marcelo Fett

Secretário de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação
(Assinado digitalmente)



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA – STFC

Processo SCTI 00000477/2023

ÓRGÃO SOLICITANTE
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1. OBJETO					
Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19* conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.					
1.1. Especificações e quantidades					
LOTE	ITEM	CÓDIGO NUC	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MENSAL ESTIMADA
01	01, 02, 03, 05 a 37	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	17114:08:17
	38	050289001	DDG 0800, 18*, 19*	Consumo por minutos	6411:17:24
	39	050289001	Linhas não residenciais (Linhas NR)	Consumo por minutos	00:45:40
02	04	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	566:41:42
* O quantitativo especificado em cada lote acima se refere ao valor máximo de utilização, devendo ser faturado mensalmente apenas a quantidade efetivamente utilizada, ou seja,					



minutos de ligação efetivamente realizados.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- Conforme Apêndice I-A

* O Apêndice I-A é parte integrante deste Termo de Referência, devendo ser observado durante toda a vigência contratual.

1.2. Da natureza do objeto

(X) Os Serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, com características e especificações usuais de mercado.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Considerando que os Contratos existentes, CT191/2017 e CT192/2017, Processos SEA 1116/2019 e 1118/2019 respectivamente, estão com prazo final de vigência em 21/11/2023.

Considerando que há um Processo SCTI 00000339/2023, autuado em 21/08/2023, que tem por objetivo a licitação visando nova contratação de Serviço de Operadora de Telefonia Fixa Comutada (STFC) para entroncamento nas PBX IP dos órgãos e entidades da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina, através de assinatura mensal de tronco digital SIP (SIP Trunking), para ligações local, longa distância nacional e internacionais, linhas não residenciais (linhas NR), 0800, e tridígitos (19*, 18*, etc), e que encontra-se em tramitação para a referida contratação.

Este processo (**Processo SCTI 00000477/2023**), refere-se a contratação de de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19* . É uma medida estratégica, fundamentada, de grande importância e URGENTE, visto que é necessário para o funcionamento e a comunicação dos órgãos governamentais. Abaixo, apresento as principais justificativas para essa contratação:

1. **Garantia de Comunicação Confidencial e Segura:** A operadora de telefonia fixa comutada fornece uma infraestrutura de comunicação confiável e segura, garantindo a privacidade das ligações e a proteção das informações transmitidas. Isso é essencial para o Governo, que frequentemente trata de questões sensíveis e sigilosas, garantindo que as comunicações sejam protegidas contra interceptações indesejadas.
2. **Integração com a Infraestrutura Existente:** A contratação de uma operadora de STFC permite a integração dos sistemas de telefonia fixa comutada já existentes nas PBX IP



dos órgãos e entidades da administração pública. Essa integração possibilita a continuidade das operações sem a necessidade de investir em uma infraestrutura completamente nova.

3. **Ampla Cobertura Territorial:** As operadoras de telefonia fixa comutada possuem uma ampla cobertura territorial, garantindo que as comunicações estejam disponíveis em todas as regiões do estado, inclusive em áreas rurais e locais mais remotos. Isso é importante para a comunicação entre órgãos e entidades em diferentes localidades.
4. **Redução de custos:** A contratação de um serviço de STFC pode oferecer economias em comparação com outras alternativas de comunicação. As operadoras de STFC podem fornecer tarifas competitivas para chamadas locais, nacionais e internacionais, permitindo que o Governo economize em despesas com telecomunicações.
5. **Atendimento a Normas e Regulamentações:** A operação de telefonia fixa comutada está sujeita a normas e regulamentações específicas, que garantem a qualidade do serviço e a proteção dos direitos dos usuários. A contratação de uma operadora de STFC em conformidade com essas regulamentações proporciona maior segurança e confiabilidade ao serviço.
6. **Comunicação em Situações de Emergência:** A telefonia fixa comutada é um meio de comunicação resiliente e confiável, que pode ser especialmente útil em situações de emergência e desastres naturais. Ela pode ser uma opção viável quando outras formas de comunicação podem estar comprometidas.

Em conclusão, a contratação objeto deste certame é essencial para garantir uma comunicação confidencial, segura, eficiente e com ampla cobertura territorial entre os órgãos governamentais.

Da Situação Atual:

Atualmente, os órgãos e entidades da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina utilizam PBX IP para suas comunicações internas e externas. Essas PBXs permitem a integração de diferentes sistemas de comunicação, como telefonia VoIP e ramais internos, proporcionando maior eficiência e flexibilidade na gestão das comunicações. Entretanto, para que essas PBX IP possam se comunicar com a rede telefônica pública, é necessária a continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19*, atualmente ocorrendo através dos Contratos existentes, CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente, estão com prazo final de vigência em 21/11/2023.

Ressalta-se ainda que os contratos de telefonia são centralizados na SEA (Secretaria de Estado de Administração) haja vista a operacionalização do pagamento via FMPIO (Fundo de Materiais, Publicações e Impressos Oficiais), e todos os demais entes e órgãos do Governo fazem o ressarcimento dos seus devidos consumos e utilização de minutos de ligação.



Da Necessidade do Material/Serviço:

A necessidade da Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, para entroncamento nas PBX IP é fundamental para garantir a comunicação das entidades e órgãos governamentais com a rede telefônica pública e com outras organizações que não utilizam sistemas VoIP. O entroncamento permite que as chamadas realizadas para os números de telefone das instituições públicas sejam direcionadas corretamente para os ramais e extensões internas, proporcionando uma comunicação eficiente e integrada.

Do Critério para Definição dos Quantitativos Necessários:

A definição dos quantitativos necessários de entroncamentos STFC foi realizada com base na quantidade de ramais e extensões telefônicas utilizadas nos órgãos e entidades da administração pública do Estado de Santa Catarina. Cada PBX IP requer um determinado número de entroncamentos, dependendo da quantidade de chamadas simultâneas que serão realizadas e recebidas.

Do Benefício:

A continuidade do serviço de Operadora de Telefonia Fixa Comutada (STFC) para entroncamento nas PBX IP proporciona diversos benefícios para os órgãos e entidades da administração pública de Santa Catarina. Dentre os principais benefícios estão:

1. Integração: Permite a integração das comunicações das instituições públicas com a rede telefônica pública, garantindo a comunicação com organizações externas e cidadãos que utilizam a telefonia convencional.
2. Comunicação Externa: Facilita o contato com o público em geral, como fornecedores, parceiros, cidadãos e outras instituições que não utilizam sistemas VoIP.
3. Acesso a Serviços de Emergência: Garante o acesso a serviços de emergência e de utilidade pública, como números de emergência (ex.: 190, 193) e centrais de atendimento.
4. Redundância: Proporciona uma redundância de comunicação em caso de falhas na rede VoIP ou na infraestrutura de internet, garantindo a disponibilidade das comunicações em situações críticas.

Das Unidades Atendidas:

A contratação da Operadora de STFC para entroncamento nas PBX IP atenderá todas as unidades e órgãos da administração pública do Governo do Estado de Santa Catarina que utilizam os sistemas de comunicação PBX IP.

Do Levantamento de Mercado:

O levantamento de mercado foi realizado para identificar as operadoras de telefonia fixa comutada (STFC) que oferecem serviços de entroncamento compatíveis com as PBX IP em utilização nos órgãos e entidades governamentais. Foram analisadas as propostas, preços,



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

qualidade do serviço e a reputação das operadoras no mercado.

Estimativa do Valor da Contratação:

Considerando os valores praticados nos Contratos existentes, CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente, o valor estimado aproximado MENSAL desta contratação EMERGENCIAL é de R\$76.200,00

Ressalta-se QUE a fatura mensal é emitida conforme o consumo, sendo o valor acima apenas estimado.

Justificativa do Parcelamento da Contratação:

Considerando o fato de estar em tramitação o Processo SCTI 00000339/2023, que tem por objetivo a licitação visando nova contratação.

Considerando o fato de que mudanças, alterações ou re-instalações de novos pontos de acesso demoram até 45 dias, o que interromperia o funcionamento da telefonia no estado, impactando seriamente o funcionamento de vários serviços ao cidadão, como por exemplo telefones de emergência e segurança pública.

Decidiu-se contratar de forma emergencial, as atuais operadores que prestam esse serviço, firmado nos contratos CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente. para isso dividiu-se em dois lotes:

LOTE	ITEM	CÓDIGO NUC	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MENSAL ESTIMADA
01	01, 02, 03, 05 a 37	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	17114:08:17
	38	050289001	DDG 0800, 18*, 19*	Consumo por minutos	6411:17:24
	39	050289001	Linhas não residenciais (Linhas NR)	Consumo por minutos	00:45:40
02	04	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância	Consumo por minutos	566:41:42



		internacional com fornecimento de Troncos E1.		
Baseado no histórico de consumo de 2023, Relatório de pagamentos aos fornecedores, O valor estimado aproximado MENSAL desta contratação EMERGENCIAL é de R\$39.671,55. Sendo:				
OPERADORA	ITENS	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL	
OI	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1. (ITENS - 01, 02, 03, 05 a 37)	R\$ 38.676,32	R\$ 464.115,89	
	DDG 0800, 18*, 19* (ITEM 38)			
	Linhas não residenciais (Linhas NR) (ITEM 39)			
CLARO	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1. (ITEM 04)	R\$ 995,23	R\$ 11.942,70	
			R\$ 476.058,59	
Do Posicionamento Conclusivo sobre a Adequação da Contratação para Atendimento da Necessidade da Contratação a que se Destina: O posicionamento conclusivo é de que a Contratação de empresa especializada em telecomunicações para continuidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1, linhas não residenciais (Linhas NR), 0800, 18*, 19* é totalmente adequada e necessária para garantir a eficiência e a abrangência das comunicações.				



A continuidade desse serviço permitirá a integração com a rede telefônica pública, o acesso a serviços de emergência, além de oferecer maior redundância e disponibilidade nas comunicações. A contratação atende plenamente às necessidades de comunicação das instituições públicas e contribui para o bom funcionamento dos serviços prestados à população do Estado de Santa Catarina.

3. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

3.1. Haverá necessidade de vistoria prévia (visita técnica)?

() Vistoria obrigatória

(X) Vistoria facultativa

() Não será exigida vistoria.

Justificativa:

Havendo necessidade o fornecedor pode optar por realizar vistoria prévia para avaliação e levantamento de informações “in loco” do empreendimento.

- a) Para o devido conhecimento do local da execução dos serviços descritos no presente Termo de Referência, os interessados poderão agendar visita técnica, por e-mail e telefone:

Unidade responsável pelo agendamento da vistoria: Gerência de Infraestrutura e Segurança da Informação - SCTI/GESIN

Telefone e e-mail para agendamento da vistoria: gesin@scti.sc.gov.br ou 3665-2116

Local e horários para realização da visita técnica: Centro Administrativo Governador Casildo João Maldaner, Rod. SC 401 – Km 15, nº 4.600, Saco Grande, Florianópolis, SC, Cep: 88032-900, das 13h as 19h dias úteis.

- b) A visita será realizada individualmente com cada interessado, sempre em horários distintos;
- c) Durante a visita não será fornecido nenhuma informação técnica, visto que as informações necessárias para formulação da proposta estão contidas neste termo de Referência, nesse sentido, o intuito da visita é proporcionar aos interessados conhecimento do local onde serão realizados os serviços;
- d) Ao término da visita técnica será administrado o “Termo de Visita Técnica”, emitido pela Contratante, em duas vias assinadas pelas partes interessadas;
- e) As empresas que optarem por não realizar a visita técnica, deverão alternativamente apresentar “Declaração de Renúncia ao Direito de Visita Técnica”, em razão de considerar o conteúdo deste Termo de Referência suficiente para elaboração da proposta;
- f) Deverá ser anexada junto a proposta o “Termo de Visita Técnica” ou a “Declaração de Renúncia ao Direito de Visita Técnica”, Conforme Anexo IV ou V



3.2. Do agrupamento de itens em lotes

A aquisição/contratação se dará em lotes?

() Não

(X) Sim

Justificativas

Considerando o fato de estar em tramitação o Processo SCTI 00000339/2023, que tem por objetivo a licitação visando nova contratação.

Considerando o fato de que mudanças, alterações ou re-instalações de novos pontos de acesso demoram até 45 dias, o que interromperia o funcionamento da telefonia no estado, impactando seriamente o funcionamento de vários serviços ao cidadão, como por exemplo telefones de emergência e segurança pública.

Decidiu-se contratar de forma emergencial, as atuais operadores que prestam esse serviço, firmado nos contratos CT192/2017 e CT191/2017, Processos SEA 1118/2019 e 1116/2019 respectivamente. para isso dividiu-se em dois lotes:

LOTE	ITEM	CÓDIGO NUC	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MENSAL ESTIMADA
01	01, 02, 03, 05 a 37	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	17114:08:17
	38	050289001	DDG 0800, 18*, 19*	Consumo por minutos	6411:17:24
	39	050289001	Linhas não residenciais (Linhas NR)	Consumo por minutos	00:45:40
02	04	050289001	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional com fornecimento de Troncos E1.	Consumo por minutos	566:41:42



4. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

4.1. Serão exigidos documentos adicionais juntamente com a proposta de preços (para análise da equipe técnica na fase de julgamento da proposta final de preços):

() Não

(X) Sim

Deverá ser anexada junto a proposta o “Termo de Visita Técnica” ou a “Declaração de Renúncia ao Direito de Visita Técnica”, Conforme Anexo IV ou V

5. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

(X) A Habilitação será realizada por meio do Certificado de Cadastro de Fornecedores - CCF, emitido pela Diretoria de Licitações e Contratos da SEA - SGLC, pertinente ao Grupo-Classe objeto desta licitação.

(X) Prova de Regularidade com TCU, CNJ (Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, CEIS (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Punidas) mediante consulta junto ao Tribunal de Contas da União.

(link para consulta: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

(X) Apresentar TERMO DE AUTORIZAÇÃO ou DECLARAÇÃO de que detêm a CONCESSÃO dada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

5.3. Qualificação técnica

- Apresentar no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica, em nome da proponente, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que prestou serviço idêntico ou similar, em características, prazos e quantidades ao objeto da presente licitação. No mínimo implementação de 01 POP (Ponto de Presença) do Tipo E1-R2 com 30 Canais. Solicitamos que referido atestado contenha informações para possível diligência a ser realizada (e-mail, pessoa de contato, telefone, identificação do assinante, etc.);

O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do



contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Prazo de execução

A partir de 22/11/2023, Visto se tratar de continuidade dos serviços.

6.2. Local, horário e de execução

Conforme Apêndice I-A.

6.5. Manutenção e assistência técnica

(X) Manutenção e assistência técnica

Especificar condições:

Conforme Apêndice I-A

7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

7.1 Da contratada

- a) atender a todas as solicitações de contratação efetuadas durante a vigência do Contrato, limitada ao quantitativo de cada item;
- b) a prestação de serviço, de acordo com as especificações constantes no Edital, em consonância com a proposta apresentada e com a qualidade e especificações determinadas pela legislação em vigor;
- c) responsabilizar-se pela boa execução e eficiência no fornecimento do serviço objeto do Edital;
- d) providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega do serviço;
- e) não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto da contratação;
- f) manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;
- g) responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados à Administração ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do fornecimento;
- h) responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive, despesa de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ou encargos de qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto contratado; i) manter endereço eletrônico (e-mail) válido para fins de comunicação com a contratante por todo o período de contratação; comunicando, imediatamente, o Contratante em caso de alteração; j) realizar cadastro no Portal Externo do SGP-e (https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/inicio) para que possa assinar eletronicamente com certificação digital TODOS os documentos firmados com a contratante (como realizar a assinatura digital: https://sgpe.sea.sc.gov.br/capdoc/pergunta_frequente/nova-como-realizar-a-assinatura-digital-via-portal-externo/). k) São obrigações as decorrentes da Lei n.º 9.472/97, do Contrato de concessão/autorização assinado com a ANATEL e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados através deste certame. l) Manter em funcionamento contínuo todos os acessos. O bloqueio, desbloqueio e programações eventuais de linhas homologadas só poderão ser executados por ordem formalizada da CONTRATANTE. m) Atender prontamente às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, após ser notificada, qualquer tipo de ocorrência que cause a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade da comunicação que impeça sua utilização. n) Atender às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo, no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas, após notificada, todas as falhas não compreendidas no subitem precedente, ou seja, que não impliquem a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade da comunicação que impeça sua utilização. o) Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis. p) Solicitar com antecedência de 30 dias à CONTRATANTE qualquer pré-requisito de infraestrutura que não seja de sua responsabilidade, mas que seja necessário à prestação dos serviços contratados, cabendo à CONTRATANTE avaliar e realizar as devidas adequações sempre que possível. q) Repassar à CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, todos os	
--	--



preços e vantagens ofertados a usuários com perfil semelhante, inclusive os de horário reduzido, sempre que esses forem mais vantajosos do que aqueles ofertados na proposta da CONTRATADA.

- r) Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações, comunicações de dados ou mensagens de fax, realizadas através desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- s) Indenizar terceiros e/ou a CONTRATANTE, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização por parte deste, pelos danos ou prejuízos a que der causa, por dolo ou culpa, assegurados a ampla defesa e o contraditório, devendo a CONTRATADA adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.
- t) Manter os seus empregados devidamente identificados, devendo substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares da CONTRATANTE.
- u) Garantir à CONTRATANTE o direito de utilização da Portabilidade Numérica de Código de Acesso nas linhas atualmente contratadas pela SEA/SCTI, estabelecidas e legislação pertinente.
- v) A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Serviço para o registro de reclamações, com chamadas telefônicas franqueadas (0800), com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.
- w) A CONTRATADA deverá prestar atendimento aos chamados em regime 24 (vinte e quatro horas) por dia x 7 (sete) dias por semana, com equipe de suporte e manutenção treinadas nas tecnologias utilizadas no serviço telefônico fixo comutado – STFC.
- x) Fornecer, sempre que solicitado, a comprovação dos preços vigentes em relação ao Plano de Serviços contratados.
- y) Responsabilizar-se da mudança de endereço dos troncos E1/R2, dentro do perímetro urbano, quando solicitado pela SEA/SCTI.

7.1 Da contratante

- a) comunicar a Contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas aos objetos entregues;



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- b) efetuar o pagamento da Contratada de acordo com a forma de pagamento estipulada no Contrato;
- c) promover o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento/prestação dos serviços, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
- d) rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela Contratada fora das especificações do contrato;
- e) observar para que durante a vigência do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f) aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- g) prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;
- h) demais condições constantes do Edital de Contratação Direta.

8. DO CONTRATO

8.1. INSTRUMENTO CONTRATUAL

☒ **Termo de Contrato;**

☐ **Nota de Empenho;**

8.2. VIGÊNCIA

☒ **O prazo de vigência da contratação será de até 365 dias, contado a partir de 22/11/2023. Ou até a finalização da licitação em tramitação no Processo SCTI 00000339/2023 o que ocorrer primeiro, na forma dos artigos 75, VIII da Lei nº 14.133, de 2021.**

8.3. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Gestor:

Nome: Diogo Wessling Quintino
Cargo: Diretor de Ciência, Tecnologia e Inovação
Matrícula: 0715672-3-01
E-mail: diogo.quintino@scti.sc.gov.br

Fiscal:

Nome: Daniel Henrique Camargo de Souza
Cargo: Gerente de Infraestrutura e Segurança da Informação
Matrícula: 388373-6-02
E-mail: daniel.souza@scti.sc.gov.br



9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1 Prazos

9.2 Requisitos de Medição

A CONTRATADA deverá encaminhar relatório mensal sobre o desempenho do serviço, incluindo informações sobre a disponibilidade, qualidade das chamadas e tempo de resposta do suporte técnico e ainda com testes mensais que os serviços estão em uso, dados de bilhetagem. **Conforme Apêndice I-A**

9.3 Condições de Pagamento

- a) As despesas resultantes do presente Termo de Referência serão pagas de acordo com a proposta de preços apresentada pela empresa julgada vencedora;
- b) No caso de penalidades previstas no item da garantia, os descontos serão realizados na fatura posterior.
- c) O pagamento será realizado por intermédio do Banco do Brasil, mediante apresentação da nota fiscal/fatura, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente do aceite do recebimento definitivo, desde que comprovada a regularidade fiscal e trabalhista da Contratada, com a apresentação dos seguintes documentos:
 - I. Certidão Negativa de Débitos expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
 - II. Certidão Negativa de Débitos Estadual, de Santa Catarina e do Estado sede da empresa;
 - III. Certidão Negativa de Débitos Municipal, do Município sede da empresa;
 - IV. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CND
 - V. Certidão de Regularidade Fiscal relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - CRF/FGTS
- d) Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, bem assim, em razão de dano ou prejuízo causado à Contratante ou a terceiros, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço;
- e) O pagamento da fatura será sustado se verificada inexecução do serviço ou serviço em desacordo com as especificações do termo de referência e proposta comercial, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço;
- f) A empresa contratada deverá apresentar, no campo observações, da Nota Fiscal, os dados bancários: Banco, Agência com dígito e Conta Corrente que deverá ser de titularidade da contratada;
- g) Os pagamentos efetuados a crédito de outros bancos, que não seja o Banco do Brasil, serão descontados da taxa bancária, conforme legislação vigente e tabela junto ao Banco do Brasil.
- h) Os pagamentos poderão ser, a critério do órgão gestor do contrato, realizados na forma de faturamento descentralizado à cada órgão ou ente da administração pública utilizador da rede de telefonia VoIP interna do Governo Estadual, no formato de divisão do valor total pela quantidade de ramais ativos por órgão utilizador.



10. DAS SANÇÕES
Em caso de descumprimento de cláusulas dispostas no termo de referência e na proposta contratual, será aplicada as sanções constantes na Lei nº 14.133/2021 e demais legislações pertinentes
11. INFORMAÇÕES ADICIONAIS
Não há.
12. INDICAÇÃO RESPONSÁVEL NO ÓRGÃO PELOS ENCAMINHAMENTOS DE EVENTUAIS IMPUGNAÇÕES E/OU ESCLARECIMENTOS
Daniel Henrique Camargo de Souza Matrícula: 388373-6-02 Gerente de Infraestrutura e Segurança da Informação - GESIN Telefone: 48 3665-2116

Nome do Responsável pela Elaboração do TR
Daniel Henrique Camargo de Souza Matrícula: 388373-6-02 Gerente de Infraestrutura e Segurança da Informação - GESIN (Assinado digitalmente)

De acordo, aprovo o Termo de Referência.

Nome da Chefia Imediata
Diogo Wessling Quintino Matrícula: 0715672-3-01 Diretor de Ciência, Tecnologia e Inovação (Assinado digitalmente)



Apêndice I - A (TERMO DE REFERÊNCIA)

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
Características mínimas

PARTE I

=====

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS
COMUM A TODOS OS ITENS

=====

1. GLOSSÁRIO

- 1.1. Central de Atendimento: Local físico das unidades do governo do estado para atendimento do Call Center, onde existem posições de atendimento atendendo ligações.
- 1.2. Chamada Atendida Eletronicamente: Ligação telefônica recebida e atendida por Unidade de Resposta Audível – URA, com determinado tempo de duração.
- 1.3. CO: Congestionamento – Quando existem ligações na Operadora de Telefonia a serem entregues e todos os canais da Central de Atendimento estão ocupados. Nesse caso chama-se congestionamento e pode ser retornado ao Cliente o sinal de ocupado ou mensagem.
- 1.4. Discagem decádica: É a discagem realizada através de aparelhos telefônicos dotados de disco ou com teclado no sistema PULSE. É o tipo de discagem que apresenta maior dificuldade de reconhecimento por URA. A outra forma mais eficiente de discagem e facilmente reconhecida por URA é a Multifrequencial, obtida através de aparelhos telefônicos dotados de teclado e que utilizam o sistema TONE.
- 1.5. HOT LINE: Terminal telefônico em Postos de Atendimentos para atendimento do Call Center, onde os clientes podem ligar para uma central de atendimento através de um 0800 apenas tirando o fone do gancho, a ligação é completada de forma automática sem a necessidade de discagem.
- 1.6. Inacessibilidade: Quando as ligações não conseguem ser entregues para a Central de Atendimento por algum problema na operadora, no meio de acesso ou na própria unidades dos governo. Entre as possíveis causas estão: falha na operadora; falta de sincronismo entre a operadora e o PABX das unidades dos governo.; acidentes ou defeitos nos meios de acesso e falha nas centrais telefônicas do governo do estado.
- 1.7. LO: Linha Ocupada.
- 1.8. NR: Não Responde.
- 1.9. PA: Posição de Atendimento. É o local físico onde trabalha um Teleatendente, munido da tecnologia de telefonia, assim como sistemas e equipamentos, e que atende as ligações recebidas seguindo determinado conjunto de orientações padronizadas.
- 1.10. Particionamento: Um fluxo digital E1 corresponde a um feixe de trinta canais, equivalente a trinta linhas telefônicas, entregues pela operadora de telefonia na Central de Atendimento das unidades dos governo para atendimento do Call Center. Particionamento é a subdivisão dos trinta canais deste fluxo E1 em agrupamentos menores para atender necessidades específicas.



ESTADO DE SANTA CATARINA

SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.11. Ponto de Presença ou POP CIASC: Local físico, Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi. Florianópolis - SC - CEP 88034-902, contratada para atendimento do Call Center, onde existe central para receber ligações. Um ponto de presença pode ou não coincidir com o mesmo endereço físico de uma Central de Atendimento.
- 1.12. Reencaminhamento de Ligações: A Operadora de Telefonia pode reencaminhar ligações que se enquadram em determinadas condições para outra Central de Atendimento previamente definida.
- 1.13. RTPC: Rede de Telefonia Pública Comutada. É a rede por onde trafega o serviço DDG 0800.
- 1.14. SLA: Sigla utilizada para representar o acordo de níveis de serviço especificados no presente Edital, que se origina da expressão em inglês "Service Level Agreement", muito utilizada na contratação de serviços de telecomunicações.
- 1.15. Tarifador: Equipamento instalado na SEA ou SCTI/GEREC. que permite medir o tempo efetivo de cada ligação. Utilizado para validar o tempo medido pela Operadora de Telefonia.
- 1.16. Tempo de Conversação: É o tempo decorrido entre o atendimento da chamada pelas unidades dos governo e o término da ligação.
- 1.17. Tempo de Tarifação: É o tempo utilizado como referência de faturamento da chamada, que deverá obedecer a seguinte cadência:
 - 1.17.1. Chamadas de Telefones Móveis – Tempo mínimo de 30 segundos e após este período tarifa-se de 6 em 6 segundos;
 - 1.17.2. Chamadas de Telefones Fixos - Tempo mínimo de 60 segundos e após este período tarifa-se de 6 em 6 segundos;
- 1.18. Transbordo: Uma vez recebidas nas unidades dos governo, as ligações podem ser encaminhadas internamente para outro Ponto de Presença para atendimento do Call Center, utilizando a rede corporativa própria, com o objetivo de buscar melhores condições de atendimento.
- 1.19. URA: Unidade de Resposta Audível. Equipamento que interage com o cliente durante uma ligação, oferecendo opções de discagem para tratamento específico a fim de direcionar ligações, conforme interesse do cliente.
- 1.20. URA das unidades dos governo.: Corresponde aos Equipamentos URA instalados nas Centrais de Atendimento para atendimento do Call Center.
- 1.21. PREÇO FLAT: Preço único por minuto de ligação independente de qualquer horário, dia da semana, feriados e de graus tarifários.
- 1.22. Acesso Digital de Voz / Tronco E1: Meio de comunicação digital de 2 Mbps para utilização em aplicações de voz, dividido em 32 canais de 64 Kbps, dos quais 30 canais podem ser utilizados para o tráfego de voz, 1 canal para sincronismo e 1 canal para sinalização;
- 1.23. Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o STFC nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;
- 1.24. Chamada a Cobrar: chamadas que utilizam marcação especial fixada no Regulamento de Numeração nas quais as responsabilidades pelo pagamento do valor da chamada são do Usuário de destino da chamada;
- 1.25. Discagem Direta a Ramal – DDR: disponibilizar acesso externo direto a um determinado ramal;
- 1.26. Faixa De Numeração DDR: Numeração utilizada para Discagem Direta a Ramal. Consiste em uma faixa de numeração telefônica, utilizada em conjunto com o acesso digital de voz para disponibilizar acesso externo direto a um determinado ramal (número dentro desta faixa);



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.27. Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação;
- 1.28. Plano Básico de Serviços: entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no STFC;
- 1.29. Plano Alternativo de Serviços: entendido como Plano de Serviço de oferta opcional ao Plano Básico, a todos os Usuários ou interessados no STFC;
- 1.30. Perfil de Tráfego: assim entendido o quantitativo médio mensal estimado de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência;
- 1.31. Portabilidade Numérica: A portabilidade numérica é a facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone (código de acesso) a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado;
- 1.32. Prestadora De Serviço Telefônico Fixo Comutado: Empresa outorgada/autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;
- 1.33. Serviço de Telecomunicações: Entende-se como sendo aquele que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destinam-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional, dentro das regiões definidas no Plano Geral de Outorga;
- 1.34. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados utilizando processos de telefonia; O serviço telefônico fixo comutado divide-se em local, longa distância nacional e longa distância internacional;
- 1.35. Telefone Fixo Não Residencial (NR): linha telefônica que interliga o CONTRATANTE diretamente à central da concessionária local de telefonia fixa, sem passar pela central privada do CONTRATANTE;
- 1.36. Telefonia Local: Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma área local;
- 1.37. Tempo de Tarifação: É o tempo utilizado como referência de faturamento da chamada, conforme regulamentação da ANATEL;
- 1.38. Usuário: pessoa física ou jurídica que se utiliza do serviço telefônico fixo comutado, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;
- 1.39. Valor de Comunicação: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;
- 1.40. Valor de Comunicação 1 - VC1: Código de Valor de Comunicação para chamadas locais. Ou seja, chamadas realizadas para o mesmo DDD que se efetua a ligação;
- 1.41. Valor de Comunicação 2 – VC2: Código de Valor de Comunicação para chamadas Interurbanas que mudam a segunda casa do DDD e a primeira permanece a mesma: de localidade 48 para telefone 47 ou 49; de localidade 49 para telefone 48 ou 47 e vice-versa;
- 1.42. Valor de Comunicação 3 – VC3: Código de Valor de Comunicação para chamadas Interurbanas que mudam obrigatoriamente a primeira casa e eventualmente a segunda casa do DDD: de localidade 48 para telefone 61; de localidade 47 para telefone 21;



2. CANAIS DE RELACIONAMENTO

2.1. A CONTRATADA deverá apresentar o nome e as referências de contato de um agente de contas dedicado, idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Contrato, disponibilizando à SEA ou SCTI um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo “call Center”, para atendimento durante horário comercial (08:00 às 17:00 h). O agente citado acima deverá disponibilizar no mínimo os seguintes canais de comunicação: e-mail, telefone celular comercial e telefone fixo comercial (ou segundo telefone celular, podendo inclusive este ser de preposto suplente), especificamente ao atendimento das solicitações, esclarecimentos e/ou reclamações da SEA ou SCTI.

2.1.1. O Agente deverá, obrigatoriamente, participar de reuniões convocadas pela SEA ou SCTI, a qualquer momento, com 2 (dois) dias de antecedência para reunião.

2.1.2. O Agente deverá também:

2.1.2.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas, por intermédio do preposto designado pelo acompanhamento do Contrato, a contar de sua solicitação;

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

2.1.2.3. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

2.1.2.4. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

2.1.2.5. Levar imediatamente e formalmente ao conhecimento do Fiscal do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado para adoção das medidas cabíveis, independente de solicitação;

2.1.2.6. Fornecer trimestralmente todas as informações e dados necessários à avaliação da qualidade dos serviços;

2.1.2.7. Realizar outras atribuições inerentes à função de preposto, tendo em vista a eficiência e efetividade na prestação dos serviços ora contratados.

3. INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os seguintes relatórios:

3.1.1. Detalhamento de Chamadas e Faturamento.

3.1.1.1. Arquivo eletrônico nos formatos CSV, Febraban, PDF ou outro formato que seja definido em comum acordo com a SEA ou SCTI, com sua respectiva descrição de registro, com campos descompactados, contendo a relação de todas as chamadas realizadas, que deverá corresponder exatamente aos serviços que estão sendo faturados no mês em questão. Deverão ser entregues ou disponibilizados via WEB, obrigatoriamente, até a data da apresentação da fatura mensal.

3.1.2. Dados cadastrais:

3.1.2.1. Arquivo eletrônico nos formatos CSV, Febraban, PDF ou outro formato que seja definido em comum acordo com a SEA ou SCTI, com sua respectiva descrição de registro, com campos



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

descompactados, contendo a relação dos serviços contratados. Deverão ser entregues ou disponibilizados via WEB, obrigatoriamente, até a data da apresentação da fatura mensal.

3.1.3.Registro de Relacionamento com a Central de Atendimento:

3.1.3.1.Fornecer à SEA ou SCTI, quando solicitado, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, registro de queixas ou reclamações de acordo com o estabelecido pela resolução da ANATEL nº 477/2007.

4.MUDANÇAS E RE-INSTALAÇÃO:

- 4.1.O prazo para instalação de um novo canal E1/R2, ou mudança de endereço, será de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, somente quando da solicitação pela SEA ou SCTI;
- 4.2.Para mudança de endereço dos E1/R2 a empresa deverá apresentar uma proposta comercial a SEA ou SCTI para avaliação e autorização da despesa.
- 4.3.A critério do SEA ou SCTI, nas localidades onde a contratada comprove a dificuldade técnica de atender o serviço solicitado, poderá ser feita reavaliação e acordados novos patamares no prazo de instalação;
- 4.4.Quando o SEA ou SCTI solicitar a desativação de um canal E1/R2, o mesmo deverá ser desativado em até cinco dias;
- 4.5.A Contratada terá um prazo máximo de trinta dias para a retirada de seus equipamentos; a partir desta data, tanto a SEA ou SCTI e a Entidade não terão nenhuma responsabilidade sobre os equipamentos.

5.TRANSIÇÃO DA INFRAESTRUTURA

- 5.1.A transição corresponde à mudança dos Fluxos atuais para os novos Fluxos de comunicação sem que haja descontinuidade no fornecimento das ligações e mantendo os mesmos números em utilização.
- 5.2.Em Reunião de alinhamento, será elaborado plano de transição negociado entre as partes para buscar a melhor alternativa, sempre tendo como principal objetivo minimizar o impacto para o Cliente das unidades dos governos.
- 5.3.Interrupções para manutenção e transição, no fornecimento das ligações e serviços associados somente serão aceitas no horário das 00h00 às 06h00, com negociação técnica prévia das unidades dos governos, de forma que seja planejado o reencaminhamento das ligações para uma Central de Atendimento não afetada com a interrupção. Qualquer interrupção não deverá afetar simultaneamente mais de um Ponto de Presença das unidades dos governos.
- 5.4.Iniciada a transição da infraestrutura, após contrato firmado oriundo da licitação em tramitação no Processo SCTI 00000339/2023, a transição ocorrerá em até 90 (Noventa dias), sendo necessário a CONTRATADA manter os fluxos atuais até a total mudança para os novos fluxos de comunicação.
- 5.4.1.A CONTRATADA se compromete a repassar informações necessárias para as transferências dos fluxos de comunicações e, se houver, das portabilidades.

6.DISPONIBILIDADE:

- 6.1.A disponibilidade exigida em cada canal E1/R2 mensal será de 99,40%.
- 6.2.A disponibilidade do serviço será calculada por canal E1/R2 para período de um mês (trinta dias), terá como data de início sempre o primeiro dia de cada mês. Quando da ativação os dias serão



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

consecutivos a partir da ativação do serviço até o último dia do mês. O serviço deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, para todos os níveis de serviço.

6.3.O cálculo da disponibilidade se dará através da seguinte equação:

$$D\% = [(To - Ti)/To]*100$$

Onde:

D = disponibilidade

To = período de operação trinta dias (em minutos).

Ti = somatório dos tempos de taxa de erros elevada (que não tenham atendido o solicitado) e das interrupções por inoperância do circuito durante o período de operação trinta dias (em minutos).

6.4.No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade do CIASC .

7.INOPERÂNCIA:

7.1.Tempo de inoperância: Será considerado a partir da abertura do chamado técnico com a contratada até o restabelecimento do canal E1 às condições normais de operação, computado em minutos.

7.2.Quando da ocorrência de inoperância a responsabilidade for da contratada, será considerada a contagem de inoperância no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano. A contagem da inoperância será sempre a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês.

7.3.O tempo total de inoperância máximo permitido será de 259 minutos.

7.4.Tempo TOTAL de inoperância: É a soma dos Tempos de Inoperância no intervalo de um mês, por canal E1, acumulados em minutos. A contagem total da inoperância será sempre a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês.

8.ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS

8.1.Os Acordos de Níveis de Serviço definem o padrão de qualidade esperado, prazos e as penalidades pelo não cumprimento dos serviços acordados, no todo ou em parte.

8.2.As penalidades previstas possuem caráter moralizador e não compensatório, de modo que seu pagamento não exime a CONTRATADA da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato venha a acarretar.

8.3.A SEA ou SCTI reserva-se o direito de aplicar ou não às penalidades constantes deste Anexo, mediante a análise das ocorrências.

8.4.Para cumprir as exigências do objeto do presente contrato, a CONTRATADA deverá atender as obrigações da coluna "Requisito" nas Tabelas I e II, abaixo, sujeitando-se às penalidades indicadas na coluna correspondente. O valor resultante corresponde ao desconto que deverá ser aplicado na próxima nota fiscal/fatura a ser apresentada pela CONTRATADA.

TABELA I - Requisitos obrigatórios à OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

ANS	Requisito	Penalidade
-----	-----------	------------



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

C1	Entregar todos os relatórios e informações nos prazos estabelecidos no item Informações dos Serviços Prestados.	Para cada item de relatório com prazo de entrega definido no Ítem 8- “Informações dos Serviços Prestados” e não cumprido, multa de R\$ 100,00 (cem reais) por mês e por item do relatório.
C2	Prestar esclarecimentos sobre qualquer aspecto de faturamento, técnico ou operacional deste contrato, quando solicitado, em até 48 (quarenta e oito) horas.	Para cada solicitação não atendida no prazo, multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso.
C3	Entregar as alterações do conteúdo ou do formato dos arquivos eletrônicos e relatórios no prazo acordado entre as partes.	Para cada alteração não atendida no prazo acordado multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso.
C4	Reparos no prazo	Para cada solicitação não atendida no prazo, multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso, por serviço.
C5	Período de faturamento 18 a 17 do mês subsequente. O Relatório deverá ser entregue até o dia 25, com 5 dias de tolerância, e a fatura entregue até o dia 01 do mês subsequente, com 5 dias de tolerância, com a data de vencimento para o dia 24.	Para as faturas recebidas após o período, o não poderá gerar multas e juros.

TABELA II -Requisitos obrigatórios para o ACEITE DOS SERVIÇOS

ANS	Requisito	Penalidade
A1	Instalação e Ativação dos Troncos E1/R2	Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor total estimado do contrato, por dia de atraso.
A2	O aceite de instalação do tronco E1/R2 será realizado por órgão/empresa indicada pela SEA ou SCTI	
A3	Os relatórios sobre as informações dos Serviços Prestados devem estar disponíveis conforme as condições estabelecidas no Item 3.	Multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do valor total estimado do contrato, por dia de atraso, por relatório.
A4	A CONTRATADA deverá informar, até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, nome, função/cargo e telefone de contato de seus empregados	Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor total estimado do contrato, por dia de atraso.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ANS	Requisito	Penalidade
	constantes da lista de níveis de recorrência.	

*Os serviços, imediatamente após considerados aceitos, passam a ser regidos pelos Requisitos Obrigatórios à OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS, ANSs que iniciam pela letra "C".

8.5. Somente para o serviço de DDG - 0800, a CONTRATADA deverá atender as obrigações da coluna "Requisito" nas Tabelas III, IV e V, abaixo. O seu não cumprimento, descrito na coluna "Motivo", resultará na aplicação do percentual indicado na coluna "Penalidade", sobre o valor mensal estimado do contrato, que corresponde à razão entre o valor total estimado do contrato e a quantidade de meses de vigência do mesmo. O valor resultante corresponde ao desconto que deverá ser aplicado na próxima nota fiscal/fatura a ser apresentada pela CONTRATADA.

TABELA III – Requisitos obrigatórios à OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

SLA	Requisito	Motivo	Penalidade
C1	O Serviço DDG 0800 deverá estar disponível 24h por dia, todos os dias do ano, com uma indisponibilidade máxima, mensal, de 15 (quinze) minutos.	Por exceder o limite máximo de indisponibilidade mensal.	0,5% (meio por cento) a cada intervalo de 5 (cinco) minutos de indisponibilidade.
C2	Caso a rota de contingência não esteja ativada a partir do aceite da SEA ou SCTI.	Por estar com a contingência disponível após o aceite do serviço	1% (hum por cento) a cada dia de indisponibilidade
C3	A qualidade das chamadas deve ser garantida: sem ruído, com volume adequado, sem linha cruzada, sem atraso do áudio e sem queda de ligações.	Por não manter a qualidade esperada	0,5% (meio por cento) a cada dia em que houve ao menos uma ocorrência.
C4	Os serviços devem ter funcionamento adequado, conforme acordado entre as partes: a) reencaminhamento de chamadas b) interceptação de chamadas c) Seleção por Origem	Pelo funcionamento inadequado do serviço.	0,5% (meio por cento) a cada dia em que houve ao menos uma ocorrência.
C5	Informar a ocorrência de interrupção programada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.	Por não ter informado.	2% (dois por cento) por ocorrência.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

C6	Consultar a SEA ou SCTI. e informá-la por documento oficial sobre interrupções programadas ou não com duração superior a 5 (cinco) minutos e que não são passíveis de uma ação de contingência.	Por não ter avisado e/ou informado.	10% (dez por cento) por ocorrência.
C8	Acionar os procedimentos de contingência em até 15 (quinze) minutos após a ocorrência de interrupção de qualquer tipo.	Por não acionar a contingência no prazo estipulado.	2% (dois por cento)
C9	Informar a ocorrência de interrupção não programada nas 2 horas posteriores à ocorrência.	Por não ter informado.	2% (dois por cento) por ocorrência

TABELA IV – Requisitos obrigatórios para o ACEITE DOS SERVIÇOS

SLA	Requisito	Motivo	Penalidade
A1	Ativar e assegurar pleno funcionamento de todos os serviços contratados no prazo estabelecido no Edital e Contrato.	Pelo não cumprimento no prazo	Enquadramento como inexecução parcial do objeto do contrato
A2	O Plano de Contingência deverá estar em condições de Implantação/Operação	Pelo não cumprimento no prazo.	Enquadramento como inexecução parcial do objeto do contrato
A3	As Informações sobre o Desempenho dos Serviços devem estar em condições de ser gerados	Pela não entrega dos relatórios iniciais no prazo	Enquadramento como inexecução parcial do objeto do contrato.
OBS ..	Os serviços, imediatamente após considerados aceitos, passam a ser regidos pelos Requisitos Obrigatórios à OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS, SLA's que iniciam pela letra "C".		

TABELA V – Requisitos obrigatórios para o ACEITE dos SERVIÇOS EVENTUAIS

SLA	Requisito	Motivo	Penalidade
E1	Ativação ou Desativação de Fluxos em POP existente ou novo POP no prazo negociado.	Pelo não cumprimento no Prazo.	2% (dois por cento) por ocorrência.
E2	Ativação ou Desativação de Novos Números no prazo negociado.	Pelo não cumprimento no Prazo.	2% (dois por cento) por ocorrência.



ESTADO DE SANTA CATARINA

SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

E3	Ativação ou Desativação de funções de Reencaminhamento de Ligações dentre outras no prazo negociado.	Pelo cumprimento não no Prazo.	2% (dois por cento) por ocorrência.
E4	Os serviços eventuais deverão ser entregues no prazo acordado e a sua conclusão notificada a SEA ou SCTI no prazo negociado	Pelo cumprimento não no Prazo.	2% (dois por cento) por ocorrência.
E5	Ativação de funções de Reencaminhamento de Ligações após catástrofe ou pane na Central de Atendimento das unidades de governo em até 24 horas.	Pelo cumprimento não no Prazo	2% (dois por cento) a cada 24 horas

8.6.As penalidades poderão ser cumulativas quando for o caso.

8.7.Poderá ocorrer a eliminação de aplicação de penalidade ou sua aplicação cumulativa, como por exemplo as SLAs C1 e C2. A entrada em operação da ação de contingência fará cessar a contagem de tempo da indisponibilidade mensal, desde que atenda conforme os requisitos exigidos. Por outro lado, a não entrada em operação da ação de contingência, implicará nas penalidades descritas em C1 e C2 cumulativamente.

9.REINCIDÊNCIA

9.1.Na reincidência da mesma ocorrência, outras penalidades serão aplicadas, conforme segue:

9.1.1.Reincidência no Mesmo Mês:

9.1.1.1.A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo mês poderá resultar na aplicação das penalidades constantes nas Tabelas I e II do presente anexo, até o limite de 3. Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita à rescisão contratual.

9.1.2.Reincidência no Mesmo Trimestre:

9.1.2.1.A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo trimestre, poderá resultar na aplicação das penalidades constantes nas Tabelas I e II do presente anexo, até o limite de 5. Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita à rescisão contratual.

9.1.3.Reincidência no Mesmo Semestre:

9.1.3.1.A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo semestre, poderá resultar na aplicação das penalidades constantes nas Tabelas I e II do presente anexo, até o limite de 6. Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita à rescisão contratual.



PARTE II

=====

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS

Troncos E1

=====

Conexão de telefonia sob demanda para conectar os 37 POPs localizados por todo o território do Estado de Santa Catarina, SAN – Brasília, na RTPC (Rede de Telefonia Pública Comutada) através de canais E1/R2. Os canais E1/R2.

10. PREÇOS

- 10.1. Deve ser adotada, como critério de tarifação, a metodologia dada pelo Art. 20 da Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, transcrito a seguir:

Art. 20. A Tarifação das chamadas do STFC-Local prestado no regime público deve obedecer aos seguintes tempos limites:

- I - Unidade de Tempo de Tarifação: 6 (seis) segundos;
- II - tempo de Tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;
- III - no caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa; e,
- IV - chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de destino, e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o início da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

- 10.2. O perfil do tráfego foi obtido por meio de verificação das faturas fornecidas pela operadora atualmente contratada, e servirá tão somente de subsídio na indicação de percentual de desconto, não constituindo qualquer obrigação futura para a administração pública.

- 10.3. Os preços para cada item deverão ser dados, unitariamente, para:

Tipo
1. L (Fixo local)
2. LDN-1 (VC1 – Fixo móvel local)
3. LDN-2 (Fixo-Fixo longa distância)



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

4. LDN-3 (VC2 – Fixo móvel longa distância)
5. LDN-4 (VC3 – Fixo móvel longa distância)
6. LDI (Internacional)

11. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 11.1. Conectar as unidades conforme ANEXO I-B com a RTPC com canais E1/R2. Eventualmente também serão conectadas diretamente a RTPC as ENTIDADES definidas no Anexo I-B que já possuam este tipo de conexão E1/R2.
- 11.2. Manter o range de numeração contínuo conforme ANEXO I-B, para uso exclusivo do Governo do Estado de Santa Catarina, do tipo XYZWMCDU (oito dígitos) onde XYZW é o código associado às diversas rotas que interligam centrais remotas e MCDU a respectiva numeração de ramal. A faixa de numeração fornecida pela Contratada não deverá coincidir os dígitos (WMCDU) para atender a todas as Entidades do Anexo I-B, ou seja, não permitindo a repetição de números de ramais, devendo ser reservado no mínimo 20% para números adicionais.
- 11.3. A empresa vencedora deverá providenciar, em havendo necessidade, a portabilidade dos números telefônico sem custo para a SEA ou SCTI.

ANEXO I-A (PARTE II)

Itens, Quantidade de E1/R2 e Totais Estimados de Minutagem por Serviço

Item 01		
POP 01 - São Miguel do Oeste		
São Miguel do Oeste; Bandeirante; Barra Bonita; Belmonte; Descanso; Guaraciaba; Paraíso		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1139:21:16	94:56:46
Celular (VC2)	2:54:34	0:15:52
Celular (VC3)	11:00:03	0:55:00
DDD	837:27:03	69:47:15
Local	1536:40:39	128:03:23
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	3527:23:35	293:58:17

Item 02
POP 02 - Maravilha



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Maravilha; Águas Frias; Bom J. do Oeste; Flor do Sertão; Iraceminha; Modelo; Romelandia; Saltinho; Santa T. do Progresso; São M. da Boa Vista; Sul Brasil; Tigrinhos		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	916:00:37	76:20:03
Celular (VC2)	1:53:53	0:09:29
Celular (VC3)	5:19:56	0:26:40
DDD	494:12:14	41:11:01
Local	298:11:34	24:50:58
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1715:38:14	142:58:11

Item 03		
POP 03 - São Lourenço do Oeste		
São Lourenço do Oeste; Campo Erê; Coronel Martins; Galvão; Jupiá; Novo Horizonte; São Bernardino		
E1 Quantidade - 2		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	733:37:37	61:08:08
Celular (VC2)	5:36:27	0:28:02
Celular (VC3)	44:08:55	3:40:45
DDD	458:25:57	38:12:10
Local	567:01:57	47:15:10
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1808:50:53	150:44:14

Item 04		
POP 04 - Chapecó		
Chapecó; Caxambu do Sul; Cordilheira Alta; Coronel Freitas; Guatambú; Itá; Nova Erechim; Nova Itaberaba; Pinhalzinho; Planalto Alegre; São Carlos; Saudades; Serra Alta		
E1 Quantidade - 8		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	2557:12:28	213:06:02



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Celular (VC2)	6:24:26	0:32:02
Celular (VC3)	39:34:49	3:17:54
DDD	446:55:33	37:14:38
Local	3750:13:10	312:31:06
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	6800:20:26	566:41:42

Item 05		
POP 05 - Xanxerê		
Xanxerê; Abelardo Luz; Bom Jesus; Entre Rios; Faxinal dos Guedes; Ipuacu; Lajeado Grande; Marema; Ouro Verde; Passos Maia; Ponte Serrada; São domingos; Vargeão; Xaxim		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	554:12:54	46:11:05
Celular (VC2)	2:22:54	0:11:54
Celular (VC3)	5:24:30	0:27:02
DDD	161:35:29	13:27:57
Local	924:30:30	77:02:33
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
Total /Ano	1648:06:17	137:20:31

Item 06		
POP 06 - Concórdia		
Concórdia; Alto Bela Vista; Ipira; Irani; Peritiba; Piratuba; Presidente Castelo Branco		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	693:58:16	57:49:51
Celular (VC2)	2:14:26	0:13:27
Celular (VC3)	15:30:40	1:17:33
DDD	463:23:12	38:36:56
Local	1504:44:53	125:23:44
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00



	2679:51:27	223:21:32
--	------------	-----------

Item 07		
POP 07 - Joaçaba		
Joaçaba; Água Doce; Capinzal; Catanduvas; Erval Velho; Herval do Oeste; Ibicaré; Jaborá; Lacerdopolis; Luzerna; Ouro; Treze Tilias; Vargem Bonita		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	960:18:27	80:01:32
Celular (VC2)	18:29:42	1:32:29
Celular (VC3)	20:38:56	1:43:15
DDD	722:49:56	60:14:10
Local	1659:47:46	138:18:59
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
Total /Ano	3382:04:47	281:50:24

Item 08		
POP 08 - Campos Novos		
Campos Novos; Abdon Batista; Brunópolis; Campos Novos; Celso Ramos; Ibiam; Monte Carlo; Vargem		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	756:15:55	63:01:20
Celular (VC2)	2:04:43	0:12:28
Celular (VC3)	15:33:34	1:17:48
DDD	333:05:39	27:45:28
Local	491:08:02	40:55:40
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
Total /Ano	1598:07:53	133:12:44

Item 09
POP 09 - Videira



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Videira; Arroio Trinta; Fraiburgo; Iomerê; Pinheiro Preto; Salto Veloso; Tangará		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	999:45:46	83:18:49
Celular (VC2)	12:36:37	1:03:03
Celular (VC3)	8:34:55	0:42:55
DDD	614:12:28	51:11:02
Local	947:52:22	78:59:22
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
Total /Ano	2583:02:08	215:15:11

Item 10		
POP 10 - Caçador		
Caçador; Lebon Régis; Macieira; Matos Costa; Rio das Antas; Timbó Grande		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1425:56:33	118:49:43
Celular (VC2)	120:34:31	10:02:53
Celular (VC3)	13:45:58	1:08:50
DDD	443:47:13	36:58:56
Local	944:12:02	78:41:00
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	2948:16:17	245:41:21

Item 11		
POP 11 - Curitibaanos		
Curitibaanos; Frei Rogério; Ponte Alta do Norte; Santa Cecília; São Cristóvão do Sul		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	869:58:42	72:29:54
Celular (VC2)	4:24:16	0:22:01



Celular (VC3)	5:46:19	0:28:52
DDD	69:01:35	5:45:08
Local	1057:44:21	88:08:42
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	2006:55:13	167:14:36

Item 12		
POP 12 - Rio do Sul		
Rio do Sul; Agronômica; Aurora; Braço do Trombudo; chapadão do Lageado; Laurentino; Lontras; Rio do Oeste; Trombudo Central		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1268:58:52	105:44:54
Celular (VC2)	3:15:25	0:16:17
Celular (VC3)	4:12:04	0:21:00
DDD	299:35:39	24:57:58
Local	1178:31:16	98:12:36
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	2754:33:16	229:32:46

Item 13		
POP 13 - Ituporanga		
Ituporanga; Agrolândia; Atalanta; Aurora; Chapadão do Lageado; Imbuia; Ituporanga; Petrolândia; Vidal Ramos		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	727:29:46	60:37:29
Celular (VC2)	3:33:05	0:19:22
Celular (VC3)	2:03:03	0:10:15
DDD	187:17:04	15:36:25
Local	515:16:21	42:56:22
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1435:39:19	119:39:53



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Item 14		
POP 14 - Ibirama		
Ibirama; Dona Emma; José Boiteux; Presidente Getúlio; Presidente Nereu; Victor Meirelles; Witmarsun		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	418:04:21	34:50:22
Celular (VC2)	0:32:21	0:03:36
Celular (VC3)	1:46:49	0:09:43
DDD	195:10:37	16:15:53
Local	494:21:05	41:11:45
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1109:55:13	92:31:19

Item 15		
POP 15 - Blumenau		
Blumenau; Apiúna; Gaspar; Ilhota; Luiz Alves; Pomerode		
E1 Quantidade - 6		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1577:22:14	131:26:51
Celular (VC2)	27:23:34	2:16:58
Celular (VC3)	154:27:19	12:52:17
DDD	121:14:16	10:06:11
Local	4346:54:33	362:14:33
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	6227:21:56	518:56:50

Item 16		
POP 16 - Brusque		
Brusque; Botuverá; Guabiruba		



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	688:19:44	57:21:39
Celular (VC2)	3:52:18	0:19:22
Celular (VC3)	3:54:18	0:19:32
DDD	43:08:18	3:35:41
Local	1574:55:56	131:14:40
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	2314:10:42	192:50:53

Item 17		
POP 17 - Itajaí		
Itajaí; Balneário Camboriú; Bombinhas; Camboriú; Itapema; Navegantes; Penha; Piçarras; Porto Belo		
E1 Quantidade - 6		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	2926:18:20	243:51:32
Celular (VC2)	34:24:56	2:52:05
Celular (VC3)	32:15:19	2:41:17
DDD	249:45:28	20:48:47
Local	3804:16:25	317:01:22
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	7047:00:28	587:15:02

POP 18 - Florianópolis / POP 90 - Florianópolis - SEA ou SCTI		
Florianópolis/CIASC; São José; Águas Mornas; Alfredo Wagner; Angelina; Anitápolis; Antônio Carlos; Biguaçu; Canelinha; Garopaba; Governador Celso Ramos; Leoberto Leal; Major Gercino; Nova Trento; Palhoça; Paulo Lopes; Rancho Queimado; Santo Amaro da Imperatriz; São Bonifácio; São João Batista; São Pedro de Alcântara; Tijucas		
E1 Quantidade - 50/4		



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	32651:41:42	2720:58:29
Celular (VC2)	311:37:14	25:58:06
Celular (VC3)	1035:45:21	86:18:47
DDD	4379:48:41	364:59:03
Local	58556:20:33	4879:41:43
DDI (todos países)	6:00:00	0:30:00
	96935:13:31	8077:56:08
POP 18 - Florianópolis / POP 90 - Florianópolis - SEA ou SCTI		

Item 19		
POP 19 - Laguna		
Laguna; Imaruí; Imbituba; Pescaria Brava		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	759:17:46	63:16:29
Celular (VC2)	0:41:37	0:10:24
Celular (VC3)	1:17:15	0:09:39
DDD	13:22:25	1:06:52
Local	889:27:25	74:07:17
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1664:06:28	138:50:42

Item 20		
POP 20 - Tubarão		
Tubarão; Capivari de Baixo; Gravatal; Jaguaruna; Orleans; Pedras Grandes; Sangão; Treze de Maio		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1592:23:31	132:41:58
Celular (VC2)	2:37:26	0:13:07
Celular (VC3)	6:45:50	0:33:49



DDD	38:28:51	3:12:24
Local	2043:01:04	170:15:05
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	3683:16:42	306:56:23

Item 21		
POP 21 - Criciúma		
Criciúma; Balneário Rincão; Cocal do Sul; Forquilha; Içara; Lauro Muller; Morro da Fumaça; Nova Veneza; Siderópolis; Treviso; Urussanga		
E1 Quantidade - 5		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	4254:10:57	354:30:55
Celular (VC2)	5:25:04	0:27:05
Celular (VC3)	24:11:31	2:00:58
DDD	139:30:28	11:37:32
Local	4550:42:49	379:13:34
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	8974:00:49	747:50:04

Item 22		
POP 22 - Araranguá		
Araranguá; Balneário Arroio do Silva; Balneário Gaivota; Ermo; Jacinto Machado; Maracajá; Meleiro; Morro Grande; Passo de Torres; Praia Grande; Santa Rosa do Sul; São João do Sul; Sombrio; Timbé do Sul; Turvo		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1906:53:30	158:54:27
Celular (VC2)	1:33:27	0:10:23
Celular (VC3)	57:00:22	4:45:02
DDD	122:08:38	10:10:43
Local	1217:12:29	101:26:02



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	3304:48:26	275:26:38

Item 23		
POP 23 - Joinville		
Joinville; Araquari; Balneário Barra do Sul; Barra Velha; Garuva; Itapoá; São Francisco do Sul; São João do Itaperiú		
E1 Quantidade - 10		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	5153:45:41	429:28:48
Celular (VC2)	96:47:20	8:03:57
Celular (VC3)	37:33:44	3:07:49
DDD	991:42:32	82:38:33
Local	6589:33:27	549:07:47
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	12869:22:44	1072:26:54

Item 24		
POP 24 - Jaraguá do Sul		
Jaraguá do Sul; Corupá; Guaramirim; Massaranduba; Schroeder		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1293:15:34	107:46:18
Celular (VC2)	7:32:54	0:37:45
Celular (VC3)	8:09:45	0:40:49
DDD	93:51:00	7:49:15
Local	3030:33:23	252:32:47
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	4433:22:36	369:26:53



Item 25		
POP 25 - Mafra		
Mafra; Campo Alegre; Itaiópolis; Monte Castelo; Papanduva; Rio Negrinho; São Bento do Sul		
E1 Quantidade - 6		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	1957:31:24	163:07:37
Celular (VC2)	28:43:44	2:23:39
Celular (VC3)	8:14:41	0:41:13
DDD	161:09:15	13:25:46
Local	3367:12:55	280:36:05
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	5522:51:59	460:14:20

Item 26		
POP 26 - Canoinhas		
Canoinhas; Bela vista do Toldo; Irineópolis; Major Vieira; Porto União; Três Barras		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	987:57:17	82:19:46
Celular (VC2)	98:20:33	8:11:43
Celular (VC3)	3:46:56	0:18:55
DDD	489:06:44	40:45:34
Local	1531:33:38	127:37:48
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	3110:45:08	259:13:46

Item 27
POP 27 - Lages



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Lages; Anita Garibaldi; Bocaina do Sul; Campo Belo do Sul; Capão Alto; Cerro Negro; Correia Pinto; Otacílio Costa; Painei; Palmeira; Ponte Alta; São José do Cerrito

E1 Quantidade - 8

Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	3418:18:00	284:51:30
Celular (VC2)	10:33:22	0:52:47
Celular (VC3)	21:49:32	1:49:08
DDD	149:36:19	12:28:02
Local	3395:47:10	282:58:56
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	6996:04:23	583:00:22

Item 28

POP 28 - São Joaquim

São Joaquim; Bom Jardim da Serra; Bom Retiro; Rio Rufino; Urubici; Urupema

E1 Quantidade - 3

Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	201:29:31	16:47:28
Celular (VC2)	0:57:12	0:08:10
Celular (VC3)	9:07:19	0:45:37
DDD	54:03:43	4:30:19
Local	733:02:18	61:05:11
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	998:40:03	83:16:45

Item 29

POP 29 - Palmitos

Palmitos; Águas de Chapecó; Caibí; Cunha Porã; Cunhataí; Mondai; Riqueza; São Carlos

E1 Quantidade - 3



Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	754:30:39	62:52:33
Celular (VC2)	0:35:06	0:07:01
Celular (VC3)	13:18:30	1:06:32
DDD	313:54:37	26:09:33
Local	924:18:31	77:01:33
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	2006:37:23	167:17:13

Item 30		
POP 30 - Dionísio Cerqueira		
Dionísio Cerqueira; Anchieta; Guarujá do Sul; Palma Sola; Princesa; São José do Cedro		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	500:18:54	41:41:35
Celular (VC2)	2:35:57	0:15:36
Celular (VC3)	16:19:38	1:21:38
DDD	498:23:35	41:31:58
Local	443:15:34	36:56:18
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1460:53:38	121:47:04

Item 31		
POP 31 - Itapiranga		
Itapiranga; Iporã do Oeste; Santa Helena; São João do Oeste; Tunápolis		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	288:07:42	24:00:39
Celular (VC2)	0:38:30	0:04:17
Celular (VC3)	6:13:53	0:31:09



DDD	147:07:59	12:15:40
Local	453:55:01	37:49:35
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	896:03:05	74:41:20

Item 32		
POP 32 - Quilombo		
Quilombo; Formosa do Sul; Irati; Jardinópolis; Santiago do Sul; União do Oeste		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	213:02:41	17:45:13
Celular (VC2)	0:18:24	0:02:03
Celular (VC3)	3:05:47	0:15:29
DDD	41:42:09	3:28:31
Local	227:10:32	18:55:53
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	485:19:33	40:27:08

Item 33		
POP 33 - Seara		
Seara; Arabutã; Arvoredo; Ipumirim; Itá; Lindóia do Sul; Paial; Xavantina		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	522:16:42	43:31:24
Celular (VC2)	0:39:34	0:03:57
Celular (VC3)	11:03:05	0:55:15
DDD	154:17:36	12:51:28
Local	974:27:02	81:12:15
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1662:43:59	138:34:19



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Item 34		
POP 34 - Taió		
Taió; Mirim doce; Pouso Redondo; Rio do Campo; Salete; Santa Terezinha		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	701:32:14	58:27:41
Celular (VC2)	2:48:54	0:14:05
Celular (VC3)	12:51:13	1:10:07
DDD	299:13:37	24:56:08
Local	305:40:04	25:28:20
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1322:06:02	110:16:21

Item 35		
POP 35 - Timbó		
Timbó; Ascurra; Benedito Novo; Doutor Pedrinho; Indaial; Rio dos Cedros; Rodeio		
E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	737:17:04	61:26:25
Celular (VC2)	2:16:31	0:11:23
Celular (VC3)	3:47:23	0:18:57
DDD	36:26:07	3:02:11
Local	1406:05:50	117:10:29
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	2185:52:55	182:09:25

Item 36		
POP 36 - Braço do Norte		
Braço do Norte; Armazem; Grão Pará; Rio Fortuna; Santa Rosa de Lima; São Ludgero; São Martinho		



E1 Quantidade - 3		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	679:09:36	56:35:48
Celular (VC2)	0:38:09	0:04:46
Celular (VC3)	1:16:57	0:09:37
DDD	20:52:26	1:44:22
Local	692:59:28	57:44:57
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	1394:56:36	116:19:31

Item 37		
POP 90 - Brasília/SAN		
Brasília		
E1 Quantidade - 1		
Minutagem	Total Ano	Média Mês
Celular (VC1)	120:23:29	10:01:57
Celular (VC2)	0:09:49	0:02:27
Celular (VC3)	2:23:35	0:11:58
DDD	28:08:06	2:20:41
Local	515:14:48	42:56:14
DDI (todos países)	0:12:00	0:01:00
	666:19:47	55:33:17



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ANEXO I-B (PARTE I)
TABELA DE RANGES DDR

QTD E1 R2	QTD. RAMA IS	DDD	PIL OTO	RANGE INICIAL	RANGE FINAL	CIDADE	ENDEREÇO	Quantid ade
3	900	49	3631 2900	36312600	36312699	São Miguel D'Oeste	Rua Osvaldo Cruz, 167 – 2º andar – CEP: 89.900-000	100
				36312900	36312999			100
				36313100	36313199			100
				36313200	36313299			100
				36313400	36313499			100
				36314400	36314499			100
				36314600	36314799			200
				36313700	36313799			100
3	300	49	3664 6500	36646500	36646799	Maravilha	Av. Presidente Vargas, 430 – Bairro Floresta - CEP: 89.874-000	300
2	200	49	3372 1000	33721000	33721199	São Lourenço D'Oeste	Rua Nereu Ramos, 1225 CEP: 89.990-000 SÃO LOURENÇO D'OESTE	200
8	2100	49	2049 7400	20497400	20497999	Chapecó	Rua Nereu Ramos, 31-E – 4º e 5º andares – Centro – CEP: 89.801-020	600
				20499500	20499999			500
				33130250	33130999			750
				33132550	33132599			50
				33132700	33132899			200
3	400	49	3382 -200 0	33822000	33822399	Xanxerê	Rua José de Miranda Ramos, 234 – Centro – CEP: 89.820-000	400
3	400	49	3482 -600 0	34826000	34826399	Concórdia	Travessa Irmã Leopoldina, 136 – Centro – CEP: 89.700-000	400
3	600	49	3527 9300	35279300	35279399	Joaçaba	Avenida Rio Branco, 169 – Centro – CEP:	100

**ESTADO DE SANTA CATARINA**

SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

							89.600-000	
				35279500	35279999			500
3	400	49	35413300	35413300	35413399	Campos Novos	Rua Coronel Farrapos, 1119 – Centro – CEP: 89.620-000	100
				35413500	35413599			100
				35417100	35417299			200
3	500	49	35335400	35335300	35335399	Videira	Rod. SC 453 – Km 54,5 Bairro Morada do sol CEP: 89.560-000	100
				35335400	35335499			100
				35335600	35335699			100
				35335800	35335899			100
				35335900	35335999			100
3	400	49	35615900	35615900	35615999	Caçador	Rua Carlos Coelho de Souza, 120 – Bairro DER – CEP: 89.500-000	100
				35616400	35616499			100
				35616800	35616999			200
3	500	49	3412-3000	34123000	34123499	Curitibanos	Rua Dr. Lauro Müller, 15 – Centro – CEP: 89.520-000	500
8	1600	49	32896200	32896200	32896499	Lages	RODOVIA BR 282 sn KM 212 AEROPORTO	300
				32898100	32898599			500
				32898700	32899499			800
3	500	49	32338300	32338300	32338799	São Joaquim	Pça Cesário Amarante – nº 8, 2º piso – Ed. Bco do Brasil CEP: 88.600-000	500
3	200	49	34624000	34624000	34624199	Palmitos	Rua Padre Manoel da Nóbrega, 568 – CEP: 89.887-000	200
3	200	49	36443300	36443300	36443499	Dionísio Cerqueira	Rua Sete de Setembro, 880 – 2º Andar – centro –	200



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

							CEP: 89.950-000	
3	200	49	3472 5000	34725000	34725199	Itapiranga	Rua São Bonifácio, 226, Centro Fone: 04936770350	200
3	200	49	3346 2400	33462400	33462599	Quilombo	Rua Conde D'Eu, 226 - CEP:89850-000	200
3	200	49	3452 8600	34528600	34528699	Seara	Rua 7 de setembro, 575 – Bairro dos Industriários – CEP: 89.770-000	100
				34528900	34528999			100
10	2200	47	3461 1200	34611200	34611299	Joinville	Rua Nove de Março, 817 – Centro – CEP: 89.201-400	100
				34311400	34311499			100
				34611500	34611599			100
				34511700	34511799			100
				34810100	34810199			100
				34811300	34811399			100
				34812100	34812199			100
				34812300	34812499			200
				34812800	34812999			200
				34813100	34813299			200
				34813600	34813699			100
				34813900	34813999			100
				34814300	34814399			100
				34814800	34814999			200
				34815600	34815699			100
				34815800	34815899			100
				34817500	34817699			200
				34817800	34817999			200
				34818600	34818799			200
				34818900	34818999			100
3	400	47	3276 9200	32769200	32769499	Jaraguá do Sul	Rua Thufie Mahfud, 155 – Centro - CEP: 89.251-080	300
				32769500	32769599			100
6	900	47	3647 0300	36470000	36470899	Mafra	Rua Tenente Ary Rauen, nº 541 – Bairro Alto de Mafra	900



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

							CEP: 89.300-000	
3	500	47	3627 4000	36274000	36274499	Canoinhas	Rua Vidal Ramos, 1005 – Centro – CEP: 89.460-000	500
3	200	47	3562 8400	35628400	35628599	Taió	Av Nereu Ramos 303 2º andar Bairro: Centro - CEP: 89.560-000	200
3	300	47	3399 3000	33993000	33993199	Timbó	Rua Nereu Ramos, 913 CEP: 89120-000	200
				33993200	33993299			100
3	600	47	3526 3000	35263000	35263599	Rio do Sul	Rua Don Pedro II, nº 1100 - Bairro Canoas - CEP: 89.160-000	600
3	300	47	3533 8700	35338700	35338999	Ituporanga	Rua Tenente Jacob Phillippi, 275 – CEP: 88.400-000	300
3	300	47	3357 8900	33578900	33578999	Ibirama	Rua XV de Novembro, 53 – piso superior - CEP: 89.140-000	100
				33578400	33578499			100
				33578700	33578799			100
				33576600	33576699			100
				33576900	33576999			100
6	1100	47	3378 8000	33788000	33789099	Blumenau	Rua Braz Wanka, 238 Vila Nova, CEP: 89085-130	1100
3	300	47	3251 8100	32518100	32518399	Brusque	ROD ANTONIO HEIL 00250 KM 30 CENTRO	300
6	1300	47	3398 5900	33985900	33986999	Itajaí	Rua Jorge Mattos, 21 – Centro – CEP: 88.302-140	1100
				33987600	33987799			200
14	4000	48	3664 1000	36640000	36640999	Florianópolis (OXE 7)	Rod. Admar Gonzaga s/n Bairro Itacorubi - CEP:88.034-902	1000
				36641000	36641999			1000
				36642000	36642999			1000

**ESTADO DE SANTA CATARINA**

SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

				36644000	36644999			1000
14	4000	48	36645000	36643000	36643999	Florianópolis (OXE 2)	Rod. Admar Gonzaga s/n Bairro Itacorubi - CEP:88.034-902	1000
				36645000	36645999			1000
				36647000	36649999			3000
22	6800	48	36654000	36654000	36656799	Florianópolis (OXE 1)	Rod. Admar Gonzaga s/n Bairro Itacorubi - CEP:88.034-902	2800
				36657000	36659999			3000
4	3000	48	36653000	36651000	36653999	Florianópolis (OXE 6 - CA)	SC 401 KM 5 nº 4600 - Saco Grande II - Cep 88032-000	3000
3	500	48	36477700	36477400	36477499	Laguna	Av. Colombo Machado Salles, nº 145 – 2º andar – Centro – CEP: 88.790-000	100
				36477600	36477699			100
				36477700	36477999			300
3	1100	48	36319100	36319100	36319499	Tubarão	Av. José Acácio Moreira 1469 – CEP: 88.704-001	400
				36319600	36319799			200
				36319900	36319999			100
				36315200	36315399			200
				36315800	36315999			200
5	1100	48	34031000	34031000	34031799	Criciúma	Rodovia SC 443 – Km1 nº 670 – Próspera –CEP: 88.813-600	800
				34037100	34037199			100
				34037500	34037599			100
				34038900	34038999			100
3	600	48	35290100	35290000	35290399	Araranguá	Rua Porfírio Lopes de Aguiar, 401 – Bairro Cidade Alta - CEP: 88.900-000	400
				35290400	35290599			200



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

3	300	48	36511800	36511800	36511999	Braço do Norte	Rua Santa Augusta, 55 - Centro - CEP: 88750-000	200
				36512000	36512099			100
1	100	61	31010900	31010900	31010999	Brasília	SBN-Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco B, Edifício CNC, Sala 602, 70.041-902	100



PARTE III - ITEM 38

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – DDG-0800, 19* e 18*

Prestação do Serviço de Discagem Direta Gratuita - DDG 0800.

1. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS

- 1.1. As ligações recebidas na Central de Atendimento das unidades do governo para atendimento do Call Center são tratadas através da verificação de PA livre na própria central. Em caso de não haver nenhuma PA livre na central que recebeu a ligação, a chamada ficará na fila de espera para ser atendida sendo preferenciais as chamadas dos clientes que ligaram para o 0800 emergencial.
- 1.2. A quantidade de troncos na Central de Atendimento resulta de dimensionamento calculado na busca do equilíbrio da demanda do atendimento e corresponde à capacidade de atendimento pela quantidade de Posições de Atendimento (PA's) disponíveis, como mostra a Tabela 1 abaixo:

Centrais de Atendimento
Quantidade de PA's Santa Catarina = 30

- 1.3. Esta quantidade de PA's poderá ser reduzida ou ampliada em função das necessidades das unidades do governo.
- 1.4. Poderá ocorrer mudança de endereço, desativação de uma das centrais ou ativação de mais sites de atendimento, de acordo com as necessidades do Governo do Estado em comum acordo com a CONTRATADA.

1.5. Volume de Ligações

Tabela I - Estimativa Média Mensal de Minutos para 0800

Tipo	Média Mensal	Média Anual
fixo/locais	300:40:14	3608:02:48
móvel/locais	182:28:13	2189:38:36
fixo/longa distância	45:56:00	551:12:00
móvel/longa distância	5:12:00	62:24:00
TOTAL	534:16:27	6411:17:24

2. ESCOPO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1. O escopo compreende todos os serviços associados à entrega de ligações na Central de atendimento nas unidades dos governo para atendimento do Call Center.
- 2.2. A prestação do serviço DDG 0800 compreenderá:
 - 2.2.1. Prestar Serviços de Telefonia DDG 0800 com entrega na Central de Atendimento do Governo do Estado e demais pontos solicitados pela SEA ou SCTI.
 - 2.2.2. Garantir a disponibilidade do Serviço de Telefonia DDG 0800, 24h por dia e todos os dias do ano;



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 2.2.3. Garantir a qualidade das ligações fornecidas, independentemente do meio, sem ruído, sem linha cruzada, sem queda de ligações;
- 2.2.4. Disponibilizar os seguintes serviços associados, caso sejam solicitados pela SEA ou SCTI;
- 2.2.4.1. Serviço de Reencaminhamento de Chamadas por Congestionamento ou Inacessibilidade a Central de Atendimento das unidades dos governo;
- 2.2.4.2. Serviço de recebimento de ligações pela Seleção de Origem.
- 2.2.5. Fornecer os serviços atendendo às características técnicas exigidas em função das necessidades da SEA ou SCTI;
- 2.2.6. Fornecer números DDG 0800, a qualquer tempo, conforme solicitado SEA ou SCTI, cujas ligações deverão ser entregues na Central de Atendimento, Conforme indicado pela SEA ou SCTI, para atendimento do Call Center ou demais pontos a serem definidos;
- 2.2.7. Manter processo de comunicação com a Central de Atendimento para informar antecipadamente, todas as intervenções, programadas, com prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis, que venham a afetar de alguma forma as ligações recebidas pelas unidades do governo;
- 2.2.8. Facilitar o processo de transição e ativação dos serviços, infraestrutura e números 0800, adequando a sua ativação às necessidades e características da infraestrutura atualmente em uso nas unidades do governo, buscando minimizar o impacto junto aos Clientes das unidades dos governo;
- 2.2.9. Manter Plano de Contingência estabelecido de comum acordo, a ser utilizado em caso de manutenção programada e não programada na infraestrutura da CONTRATADA.;
- 2.2.10. Cumprir os requisitos das Tabelas I, II e III dos Acordo de Níveis de Serviço;
- 2.2.11. Possuir rede própria para encaminhamento das ligações até os POP's:

Endereços dos POPs Atuais:

Número	POP	Sigla	Orgão	Endereço	Rede Interna
001	São Miguel	SGE	CASA CIVIL	Rua Osvaldo Cruz, 167	X.X.1.0/24
002	Maravilha	MVH	SED	Rua José de Anchieta, 199	X.X.2.0/24
003	São Lourenço	SNX	SED	Rua Nereu Ramos, 1225	X.X.3.0/24
004	Chapecó	CCO	SED	Rua Nereu Ramos, 31 E	X.X.4.0/24
005	Xanxere	XXE	SED	Rua Dr José de Miranda Ramos, 234	X.X.5.0/24
006	Concordia	CDA	SED	Travessa Irmã Leopoldina, 136	X.X.6.0/24
007	Joacaba	JCA	SED	Av. Barão do Rio Branco, 169	X.X.7.0/24
008	Campos Novos	CNV	SED	Rua Coronel Farrapo, 1119	X.X.8.0/24
009	Videira	VII	SED	Rod. SC 453, Km 54,5	X.X.9.0/24
010	Cacador	CDR	SED	Rua Carlos Coelho de Souza, 120	X.X.10.0/24
011	Curitibanos	CBS	SED	Rua Dr. Lauro Muller, 15 - Centro	X.X.11.0/24
012	Rio do Sul	RSL	PMSC	Rua Tirandes, 61	X.X.12.0/24
013	Ituporanga	IUP	PMSC	Rua Vereador Joaquim Boeing, 41 - Centro	X.X.13.0/24
014	Ibirama	IIR	PMSC	Rua Dr. Getulio Vargas, 2226	X.X.14.0/24



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

015	Blumenau	BLN	SED	Rua Braz Wanka, 238	X.X.15.0/24
016	Brusque	BQE	PERICIA MÉDICA	Rua Carlos Appel, 44	X.X.16.0/24
017	Itajai	IAI	SED	Rua Jorge Mattos, 21	X.X.17.0/24
018	Florianópolis	FLN	CIASC	Rua Murilo Andriani, 328 - Itacorubi	X.X.255.0/24
090	Centro ADM	FLN	SEA	Rod. SC 401, KM 5, 4600	X.X.207.0/24
019	Laguna	LGA	PMSC	Rua Saul Ulyseu, 200	X.X.19.0/24
020	Tubarão	TRO	PMSC	Rua São João, 1061	X.X.20.0/24
021	Criciúma	CUA	SED	Rod. SC 443, KM 01, 680	X.X.21.0/24
022	Araranguá	ARU	PMSC	Av Eng. Mesquita, 586 - Centro	X.X.22.0/24
023	Joinville	JVE	SED	Rua Nove de Março, 817	X.X.23.0/24
024	Jaraguá do Sul	JGS	SED	Rua Thufie Mahfud, 155	X.X.24.0/24
025	Mafrá	MFA	SED	Rua Tenente Ary Rauhen, 541	X.X.25.0/24
026	Canoinhas	CNI	SED	Rua Vidal Ramos, 1005	X.X.26.0/24
027	Lages	LGS	SES	Rod. BR 282, KM 212	X.X.27.0/24
028	São Joaquim	SJQ	SED	Rua Getúlio Vargas, 8	X.X.28.0/24
029	Palmitos	PLI	SED	Rua Padre Manoel da Nóbrega, 568	X.X.29.0/24
030	Dionísio Cerqueira	DCQ	SED	Rua República Argentina, 300	X.X.30.0/24
031	Itapiranga	IPX	SED	Rua São Bonifácio, 226	X.X.31.0/24
032	Quilombo	QBO	SED	Rua Santo Ângelo, 205	X.X.32.0/24
033	Seara	SAR	SED	Rua Floriano Peixoto, 73 - Centro	X.X.33.0/24
034	Taio	TAO	SEA	Rua do Seminário, 309	X.X.34.0/24
035	Timbó	TIO	SED	Rua São Bento, 277	X.X.35.0/24
036	Braço do Norte	BOM	CBMSC	Rua Osvaldo Westphal, 250	X.X.36.0/24
061	Brasília	BSA	SAN	SBN-Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco B, Edifício CNC, Sala 602, 70.041-902	X.X.36.0/24

3. ENTREGA DOS SERVIÇOS DDG 0800

- 3.1. O fornecimento do Serviço DDG 0800 se dará através de vários números, os quais poderão ser definidos os itens serviço (TABELA de serviços 0800) que farão parte e solicitados a qualquer tempo.
- 3.2. Apesar dos números DDG 0800 serem por natureza de abrangência nacional, os números contratados pela SEA ou SCTI poderão ter restrições às ligações originadas fora de sua área concessão. As ligações deverão ser entregues na Central de Atendimento, ou demais pontos que possam ser solicitados pela SEA ou SCTI, utilizando o recurso “Seleção por Origem da Ligação”. novos Pontos de Presença poderão ser criados pela SEA ou SCTI em comum acordo com a Operadora contratada, conforme seu interesse, inclusive por decisão da SEA ou SCTI se o



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

atendimento deverá ser via fluxo digital ou analógico. Nesse caso, todas as condições do presente documento recairão sobre esses novos pontos de presença.

- 3.2.1. Os fluxos atuais correspondem às quantidades iniciais e poderão ser modificados para mais ou para menos conforme a tendência do volume de ligações. A tendência do volume de ligações é definida em estudo mensalmente pela SEA ou SCTI.
- 3.2.2. Esses mesmos fluxos deverão ser passíveis de particionamento de canais para a mais adequada distribuição de carga entre os vários números 0800, a fim de comportar as várias necessidades de segmentação de atendimentos definidos pela SEA ou SCTI. Este particionamento deverá permitir a divisão dos circuitos de um mesmo fluxo de 2 Mbps em mais de uma rota, de forma que esse fluxo possa atender mais de um DDG que não necessite utilizar todos os 30 canais.
- 3.2.3. Toda a infraestrutura necessária à entrega das ligações na Central de Atendimento das unidades dos governo para atendimento do Call Center é de inteira responsabilidade técnica e econômica da operadora CONTRATADA.
- 3.2.4. A CONTRATADA deverá estabelecer entendimentos técnicos com a SEA ou SCTI para assegurar que a viabilidade e necessidade de aumentar a quantidade de troncos E1/R2 das unidades dos governo com a rede pública.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO FORNECIMENTO

4.1. Taxa de Circuitos de Voz

- 4.1.1. As chamadas encaminhadas deverão utilizar taxas de no mínimo 64 kbps para cada um dos 30 circuitos de voz de um mesmo fluxo, sem utilizar técnicas de compressão ou compactação.

4.2. Propriedades da Discagem

- 4.2.1. O serviço deverá permitir que as unidades dos governo receba dígitos discados pelo Cliente após a chamada ser completada (opções da árvore de URA, códigos de clientes, etc.), além da voz, que poderão ser decádicos ou multifrequenciais, de forma a responder a atendimentos automáticos proporcionados pela URA decádicos., em qualquer tipo de aparelho de uso público ou privado existente no mercado e adequado aos padrões vigentes no País e homologados pelos órgãos competentes.

4.3. Dados Associados à Entrega das Ligações

- 4.3.1. As ligações recebidas deverão conter dígitos correspondentes ao DNI (Dialled Number Identification – número piloto convertido) e também ANI (A Number Identification) de forma que estas informações permitam ao PABX do atendimento das unidades dos governo. dar o encaminhamento adequado às ligações e reconhecer o número do telefone discado.

4.4. Condições para o Fornecimento dos Números DDG 0800

- 4.4.1. Os números atuais:

0800481717 - 32296400 - PMSC
08006446313 - 3229 6313 - PMSC
08006431126 - 36641485 - CIASC
08006432611 - 36654355 - ARESC
08006448500 - 36651690 - OUVIDORIA CGE
08006481500 - 36642199 - SGPE-SEA



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

08006447890 - 40 ramais da SED pelo estado
08000481515 - 3664-4000 SEF
08006441520 - IMA
08000482800 - 3664-9090 - SES - OUVIDORIA
08006435252 - 3664-5192 - SES - CIATOX
08006437474 - 3664-9905 - SES - TRANSPLANTE

deverão permanecer o mesmo, observando-se que das unidades dos governo, irá acatar a legislação específica sobre portabilidade, que estiver em vigor.

5. OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS DDG 0800, 19* e 18*

- 5.1. Os serviços ora contratados deverão ter, conforme sua característica, a garantia de disponibilidade conforme os critérios definidos neste contrato e seus Anexos.
- 5.2. O serviço será considerado indisponível a partir da interrupção na chegada das ligações aos POP's. e na empresa contratada para o atendimento do Call Center ou se o nível de qualidade dessas ligações não for adequado impossibilitando o atendimento satisfatório das chamadas.
- 5.3. Na ocorrência de qualquer evento que venha a impedir o cumprimento dos prazos e níveis de serviço acordados, uma ação de contingência deverá ser assumida pela CONTRATADA, com a finalidade de minimizar o impacto do problema e garantir a funcionalidade dos serviços.
- 5.4. Deverão ser efetuados testes periódicos de verificação de qualidade de transmissão pela CONTRATADA em conjunto com a SEA ou SCTI, de forma a identificar falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam estar influenciando na perda de recebimento de ligações. A frequência dessa verificação deve ser mensal, obrigatoriamente, ou sempre que solicitado pela SEA ou SCTI, sem custos adicionais.
- 5.5. As interrupções dos serviços e perdas de qualidade no fornecimento dos mesmos serão avaliadas diariamente através da impossibilidade de utilizar o serviço contratado.
- 5.6. Os requisitos obrigatórios para a operação contínua dos serviços estão descritos no Acordo de Níveis de Serviço, cujos códigos SLA iniciam com a letra "C". O não cumprimento dos níveis de serviço acima citados implicará na imputação da penalidade correspondente.
- 5.7. Na ocorrência de defeitos que impeçam a operação normal dos serviços, SEA ou SCTI. fará a notificação à CONTRATADA (por e-mail, telefone, ou pessoalmente diretamente com o responsável pelo contrato ou responsável técnico) com tratamento diferenciado e rápido em qualquer hora do dia ou da noite. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de recepção e registro de ocorrências.
- 5.8. Após a notificação a CONTRATADA deverá, em um prazo de até 30 (trinta) minutos, enviar à SEA ou SCTI. por e-mail uma cópia da notificação recebida e por telefone para a pessoa que fez o acionamento, indicando o prazo de restabelecimento. O e-mail deverá ser enviado em endereço a ser acordado quando da assinatura do contrato e deverá conter no mínimo os seguintes dados sobre a solicitação do serviço:
 - 5.8.1. Data e hora da notificação do serviço;
 - 5.8.2. Nome do Solicitante;
 - 5.8.3. Local e Telefone de contato do Solicitante;
 - 5.8.4. Número do Protocolo gerado pela CONTRATADA;



5.8.5.Descrição do defeito; e

5.8.6.Prazo previsto para retorno à operação normal.

5.9.A notificação poderá ser feita por qualquer uma das Centrais de Atendimento dos POP's. para o atendimento do Call Center e a qualquer tempo. Esse e-mail poderá atender padrões definidos pela CONTRATADA, desde que aceitos pela SEA ou SCTI.

5.10.Após o restabelecimento dos serviços, a CONTRATADA deverá informar por e-mail, repetindo os dados da notificação original, acrescentando data e hora do retorno à operação contínua normal, assim como a justificativa da interrupção.

5.11.A SEA ou SCTI. poderá exigir a qualquer momento um relatório dos registros de ocorrências registrados e as respectivas soluções adotadas.

5.12.A SEA ou SCTI. considerará o serviço restabelecido mediante a percepção do serviço realizado. Para tanto poderá solicitar testes e acompanhamento durante o reinício da operação.

5.13.O acompanhamento dos Acordos de Níveis de Serviço (SLA) utilizará o prazo calculado entre a data e hora da notificação do protocolo, primeiro contato da SEA ou SCTI com a CONTRATADA, até a percepção pelas unidades do governo. do serviço realizado e operando normalmente.

6.CONTINGÊNCIAS

6.1.A CONTRATADA deverá fornecer atendimento 24 x 7 x 365 mantendo técnicos de plantão para atender a qualquer falha de comunicação do serviço 0800.

6.2.Em caso de falha as ações de contingência deverão ser transparentes garantindo a funcionalidade do serviço, preservando em 100% sua disponibilidade, como por exemplo: reencaminhamento de chamada por congestionamento, distribuição percentual de chamadas, etc. situações estas que deverão ser discutidas entre as partes.

6.3.A CONTRATADA deverá possuir no mínimo dois backbones de saída do Estado de Santa Catarina.

6.4.A CONTRATADA deverá possibilitar o redirecionamento das chamadas dos serviços 0800 contratados pela SEA ou SCTI. para o site de contingência da empresa contratada para o atendimento do Call Center, em qualquer cidade do Brasil.

7.SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS EVENTUAIS

7.1.Serviços Eventuais são aqueles oriundos de necessidade relativa aos serviços do objeto contratado, não sendo totalmente previsíveis por ocasião do processo de contratação, mas poderão surgir oportunamente durante a execução do contrato.

7.2.Consideram-se serviços eventuais todos aqueles que fazem parte do escopo da presete contratação, que estão disponíveis na CONTRATADA e que poderão ser solicitados pela SEA ou SCTI mediante formalização e negociação do prazo de entrega. Exemplos de serviços eventuais: um novo número 0800, uma mensagem, introdução de um site externo, reconfiguração por determinado período para encaminhamento de chamadas, etc.

7.3.Os serviços eventuais sempre decorrerão de uma solicitação da SEA ou SCTI, sendo que tal solicitação será feita através de e-mail e a partir da data e hora desse documento começará a correr o prazo do serviço. Esse e-mail deverá conter no mínimo os seguintes dados:



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 7.3.1.Data e hora da solicitação do serviço;
 - 7.3.2.Nome do Solicitante;
 - 7.3.3.Local e Telefone de contato do Solicitante;
 - 7.3.4.Número do Protocolo gerado pela CONTRATADA;
 - 7.3.5.Descrição do Serviço Solicitado;
 - 7.3.6.Critérios e Cuidados para sua realização;
 - 7.3.7.Prazo previsto para retorno à operação normal;
 - 7.3.8.Nível de Serviço Acordado.
- 7.4.A instalação de serviços eventuais decorrente do atual contrato não terá custos, os quais já deverão estar contemplados no preço das chamadas. Sua execução poderá ser objeto de negociação entre as partes quanto à amplitude do serviço e prazo de execução. Os serviços decorrentes estarão sujeitos aos requisitos específicos do Acordo de Níveis de Serviço, cujos códigos SLA iniciam com a letra "E". Após a entrega, passam a vigorar naturalmente os códigos SLA que iniciam com a letra "C".
- 7.5.A CONTRATADA deverá formalizar o recebimento de tal solicitação, através de e-mail, informando a data e hora da solicitação, data e hora prevista para entrega do serviço, número do SLA acordado, número do protocolo e repetir os dados da solicitação.
- 7.6.A SEA ou SCTI considerará o serviço entregue mediante a percepção do serviço realizado. Para tanto poderá solicitar testes e acompanhamento durante o início da operação, sem prejuízo do prazo final estabelecido.
- 7.7.A CONTRATADA deverá informar a conclusão do serviço, por e-mail, repetindo os dados da solicitação, acrescentando data e hora do início da operação contínua do serviço solicitado.
- 7.8.No caso de desastre ou pane no Centro de Atendimento das unidades do governo e na empresa contratada de atendimento do Call Center, o serviço de reencaminhamento de chamadas por inacessibilidade deverá ser ativado conforme item E5 descrito na Tabela V.

TABELA DE SERVIÇOS 0800

Modalidades	Tipo de Ligação
Nacional	Fixo /Locais
	Móvel/Locais
	Fixo/longa distância
	Móvel/Longa Distância

ITENS FIXOS (Mensal)
Assinatura de número de acesso Nacional (cada)
Agendamento por horário, data, dia da semana ou origem (cada)
Envio de mensagem gravada personalizada (cada)
Restrição de acesso por TP ou celular (cada)



Restrição de área de abrangência
Menu de Navegação
Acesso por Senha
Envio do número do assinante chamador
Envio de mensagem gravada padronizada
Listagem das chamadas atendidas

ITENS EVENTUAIS
Alteração de Número de Acesso (0800)
Alteração das terminações
Alteração de dados cadastrais
Relatório Padrão de Desempenho do Serviço



PARTE III - ITEM 39

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS
linhas fixas não residenciais (Linhas NR)

1.ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 1.1.As linhas não residenciais deverão ser instaladas nos municípios onde o Governo do Estado possui suas unidades administrativas no estado de Santa Catarina.
- 1.2.As localidades e as quantidades de acessos linhas não residenciais poderão ser variáveis durante o período de vigência do contrato, podendo haver simples alterações de localidade, supressões e/ou acréscimos nas quantidades, conforme as necessidades da SEA ou SCTI, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 1.3.Os quantitativos de linhas não residenciais, linhas tratam-se de uma estimativa. Por esse motivo, não se constitui em qualquer compromisso futuro para A CONTRATANTE, sendo que apenas serão aceitas cobranças dos serviços e acessos efetivamente instalados e em funcionamento.
- 1.4.O perfil de tráfego das ligações telefônicas efetuadas serve tão somente de subsídio às licitantes na formulação da proposta mais vantajosa para a SEA ou SCTI. Todavia não se constitui em qualquer compromisso futuro de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Portanto, a redução do consumo estimado não implicará, sob hipótese alguma, reajustes de tarifas.
- 1.5.O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade LOCAL, caso seja tecnicamente possível, deverá ser prestado com o bloqueio, sem ônus para a CONTRATANTE, das chamadas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 103 bem como as ligações a cobrar, sendo que o desbloqueio poderá ser requerido a qualquer tempo e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 1.6.O serviço telefônico na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis, originadas de telefones fixos não residenciais bem como a recepção de chamadas diretamente nestes telefones fixos não residenciais. Para a cotação e formação de preços, a prestação de serviços está assim distribuída:
 - 1.6.1.Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da área local da unidade do Governo do Estado para telefones fixos na mesma área.
 - 1.6.2.Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Local VC1, assim entendidas as ligações oriundas da área local da unidade do Governo do Estado para telefones móveis nesta mesma área.
 - 1.6.3.O serviço telefônico na modalidade Longa Distância Nacional compreende a realização de chamadas originadas de telefones fixos não residenciais com destino nacional, conforme detalhado nos itens abaixo.
- 1.7.Para a cotação e formação de preços, a prestação de serviços está assim distribuída:
 - 1.7.1.A prestação de serviço telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional, compreende o serviço intra-regional e inter-regional, dividido segundo o padrão tarifário das ligações telefônicas;
 - 1.7.2.A prestação de serviço telefônico fixo-móvel na modalidade Longa Distância Regional, compreendido pelo Valor Comunicação VC2;



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.7.3.A prestação de serviço telefônico fixo-móvel na modalidade Longa Distância Nacional, compreendido pelo Valor Comunicação VC3.
- 1.8.As chamadas telefônicas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, independentemente do meio, em níveis adequados de volume, sem linha cruzada, livres de *crosstalk*, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações nos termos da regulamentação pertinente.
- 1.9.Os custos de instalação referentes ao objeto deste edital se darão por conta da CONTRATADA, bem como todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE.
- 1.10.A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter as faixas de numerações utilizadas pela CONTRATANTE, sem ônus para a mesma, e independentemente da operadora a qual o serviço esteja atualmente vinculado.
- 1.11.Os serviços objetos desta contratação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana, salvaguardados os casos de interrupções programados e devidamente autorizadas pela ANATEL.
- 1.12.As linhas não residenciais (Linhas NR) fornecidas pela CONTRATADA deverão ter capacidade de reconhecimento de discagem decádica e/ou multifrequencial.
- 1.13.Ocorrendo mudanças nos endereços dos locais de prestação dos serviços, ficará a CONTRATADA obrigada realizar as mudanças e executá-las nos novos endereços, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, salvaguardados a ausência comprovada de viabilidade técnica de instalação.
- 1.14.A CONTRATADA fornecerá e instalará (interna e externamente) todo o meio físico necessário para o perfeito funcionamento dos serviços objeto deste contrato, assim como todos os equipamentos para implementar os serviços de comunicação de dados e voz, incluindo os cabos e outros.
- 1.15.A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente pela realização de qualquer serviço ou obra de infraestrutura, tanto externa quanto internamente ao edifício da CONTRATANTE, bem como aquisição de qualquer material ou equipamento necessário para levar o circuito (NR) até as salas disponibilizadas pela CONTRATANTE, com exceção da realização de obras civis (alvenaria).
- 1.16.O prazo de instalação e ativação é de (Sete) dias para a instalação e ativação de telefones fixos Não Residenciais.

2.PREÇOS

- 2.1.Deve ser adotada, como critério de tarifação, a metodologia dada pelo Art. 20 da Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, transcrito a seguir:

Art. 20. A Tarifação das chamadas do STFC-Local prestado no regime público deve obedecer aos seguintes tempos limites:

- I - Unidade de Tempo de Tarifação: 6 (seis) segundos;
- II - tempo de Tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;



III - no caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa; e,
IV - chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de destino, e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o início da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

- 2.2.O perfil do tráfego foi obtido por meio de verificação das faturas fornecidas pela operadora atualmente contratada, e servirá tão somente de subsídio na indicação de percentual de desconto, não constituindo qualquer obrigação futura para a administração pública.
- 2.3.Os preços para cada item deverão ser dados, unitariamente, para:

Tipo
1. L (Fixo local)
2. LDN-1 (VC1 – Fixo móvel local)
3. LDN-2 (Fixo-Fixo longa distância)
4. LDN-3 (VC2 – Fixo móvel longa distância)
5. LDN-4 (VC3 – Fixo móvel longa distância)
6. LDI (Internacional)

ANEXO III-A (PARTE III)
Quantidade estimada de linhas fixas não residências

PREFIXO	QUANTIDADES
47	200
48	600
49	200

a) Estimativa de Minutagem Mensal por linha fixa não residencial

Minutagem Por Cada Linha	Média/ Mês
--------------------------	------------



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Celular (VC1)	00:15:41
Celular (VC2)	00:00:11
Celular (VC3)	00:00:17
DDD	00:03:17
Local	00:26:13
DDI (todos países)	00:00:01
Total	00:45:40

Endereços de instalação: qualquer município do Estado de Santa Catarina, com a presença de um órgão do Governo.



ANEXO IV

MINUTA
ATESTADO DE VISTA TÉCNICA

Atesto, para fins de comprovação que o Sr.(nome),
..... (categoria profissional) portador da Carteira de Identidade nº.
....., expedida pelo (a) em __/__/__, representando
a Empresa , compareceu ao local onde será executado o serviço
“.....”, tomando conhecimento de todas
as condições e peculiaridades que possam, de qualquer forma, influir sobre o custo, preparação
de documentos e proposta e a execução do objeto da Dispensa de Licitação.

Florianópolis/SC, de de 2023

Assinatura do Visitante

Assinatura do Representante da SEA



ANEXO V

MINUTA

DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA

Nome da Empresa/Profissional:.....
CNPJ/CPF nº..... endereço:
Fone: ()..... E-mail:
Responsável legal da empresa:..... Declara
que renuncia à Visita Técnica aos locais e as instalações para a prestação dos serviços
constantes do objeto da Dispensa de Licitação, e tomou conhecimento das reais condições de
execução dos serviços, bem como coletaram informações de todos os dados e elementos
necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, responsabilizando-se por manter as
garantias que vincularem nossa proposta a presente contratação.

Florianópolis/SC, de de 2023

Assinatura do Visitante



Código para verificação: **CC8RC751**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



DANIEL HENRIQUE CAMARGO DE SOUZA em 13/11/2023 às 18:23:25

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:35:28 e válido até 13/07/2118 - 13:35:28.

(Assinatura do sistema)



DIOGO WESSLING QUINTINO em 13/11/2023 às 18:59:08

Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/04/2023 - 13:59:01 e válido até 10/04/2123 - 13:59:01.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NUSV8zNzM5OV8wMDAwMDQ3N180NzhfMjAyM19DQzhSQzc1MQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCTI 00000477/2023** e o código **CC8RC751** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **0IS4I29W**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MARCELO FETT ALVES (CPF: 910.XXX.399-XX) em 21/11/2023 às 19:01:28

Emitido por: "SGP-e", emitido em 28/02/2023 - 16:56:46 e válido até 28/02/2123 - 16:56:46.

(Assinatura do sistema)



MOISÉS DIERSMANN em 21/11/2023 às 19:22:58

Emitido por: "SGP-e", emitido em 14/11/2022 - 15:38:11 e válido até 14/11/2122 - 15:38:11.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NUSV8zNzM5OV8wMDAwMDQ3N180NzhfMjAyM18wSVM0STI5Vw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCTI 00000477/2023** e o código **0IS4I29W** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.