ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1) **Objeto:**

1.1) Contratação de empresa especializada para prestação de serviço telefônico fixo comutado – STFC nas modalidades local, longa distância nacional intra-regional, longa distância nacional inter-regional, acesso em E1, acesso à internet dedicada, conforme quantidades e especificações e demais informações constantes e integrantes deste Termo de Referência, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessíveis períodos, nos termos da Lei.

2) **DEFINIÇÕES:**

2.1) PGO – Plano Geral de Outorgas de Serviços de Telecomunicações aprovado pelo Decreto Federal nº 2.534, de 2 de abril de 1998;
2.2) Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - definido no PGO como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
2.3) Serviço Local – aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local;
2.4) Serviço de Longa Distância Intra-Regional – aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em Áreas Locais distintas localizadas em uma mesma Região definida pelo PGO;
2.5) Serviço de Longa Distância Inter-Regional (nacional) - aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em Áreas Locais distintas localizadas em diferentes Regiões dentre aquelas definidas pelo PGO;
2.6) Tronco de Entrada – enlace que interliga a Central Privativa de Comutação Telefônica – CPCT a uma central telefônica pública utilizada para o tráfego de entrada;
2.7) Tronco de Saída – enlace que interliga a CPCT a uma central telefônica pública utilizada para o tráfego de saída;
2.8) Código de Acesso (número do telefone) - conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
2.9) Portabilidade de Código de Acesso (Portabilidade) - facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço;
2.10) As definições têm como base a Portaria Normativa nº. 01, de 6 de agosto de 2002 – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

3) **Dos Acessos:**

3.1) Linhas telefônicas:
3.1.1) Fornecer linhas telefônicas nas quantidades e endereços estabelecidos;
3.1.2) Ativar novas linhas telefônicas conforme necessidade da CONTRATANTE;

3.1.3) Desativar linhas telefônicas que estiverem em operação conforme necessidade da CONTRATANTE;
3.1.4) Novas linhas telefônicas deverão ser instaladas no prazo máximo de 10 dias, a contar da solicitação;
3.1.5) Devem ser telealimentadas a fim de garantir a comunicação mesmo na falta de energia elétrica;
3.1.6) Tecnologias alternativas como WLL (Wireless Local Loop) e FWT (Fixed Wireless Terminal) serão emitidas somente para endereços onde não houver disponibilidade e viabilidade de par metálico, ou muito afastadas da cidade, e deverão ser submetidos à análise da CONTRATANTE uma vez informado pela CONTRATADA;
3.1.7) Central de Atendimento 24 h por dias, 365 dias por ano através de um número 0800;
3.1.8) A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados e já utilizados pelo município, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.
3.1.9) Do tráfego Telefônico:
3.1.9.1) Conforme especificações mínimas estabelecidas pelo órgão regulador;
3.1.9.2) Informar os custos de assinatura individuais das linhas telefônicas, acessos digitais, faixas de ramais;
3.1.9.3) A tarifação das chamadas deverá ser realizada em minutos;
3.1.9.4) As tarifas utilizadas deverão ter como base aqueles constantes do Plano Básico de serviços ou do Plano Alternativo de Serviços, regulamentado para o setor de telecomunicação e informado através do preenchimento da Proposta Comercial, com todos os impostos regulamentados e descontos concedidos a critério da Licitante;
3.1.9.5) As mensalidades para as linhas telefônicas individuais deverão contemplar os custos de no mínimo 150 (cento e cinquenta) minutos para ligação local fixo-fixo (inclusos nesta cotação).

3.2) Troncos Digitais E1:
3.2.1) Fornecer troncos digitais E1 e faixas DDR nas quantidades estabelecidas, interface tipo G.703;
3.2.2) Sinalização de Linha tipo R2D;
3.2.3) Sinalização de Registro tipo MFC 5C ou 5S;
3.2.4) Ativar e desativar troncos conforme necessidade da CONTRATANTE e segundo o limite estabelecido na lei 8.666;
3.2.5) Prazo de instalação de no máximo 90 (noventa) dias;
3.2.6) Disponibilidade mensal (SLA – Service Level Agreement) de 99% ao mês;
3.2.7) Início de atendimento em caso de defeito em até 4 horas;
3.2.8) Meio de atendimento em par metálico ou fibra óptica;

3.2.9) Em casos onde for constatada inviabilidade de instalação a CONTRATADA deverá encaminhar as condições de atendimento (custo, prazo e meio) para análise da CONTRATANTE e será objeto de aditivo contratual;

3.2.10) Central de Atendimento 24 h por dias, 365 dias por ano através de um número 0800;

3.2.11) Mudança de endereço de acessos instalados tem o mesmo prazo e condições de instalação de novos acessos e devem ser solicitada formalmente a CONTRATADA;

3.2.12) A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados e já utilizados pelo município, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.

3.3) Perfil de tráfego:

3.3.1) Deverão ser considerados os volumes de chamadas indicadas na Tabela de Referência, como referência para apresentação de proposta;

3.3.2) O Perfil de Tráfego e seus custos compõem-se de uma ESTIMATIVA, em minutos e em valores, baseadas nas faturas das contas telefônicas da CONTRATANTE relativa às chamadas originadas em seu âmbito, bem como outros serviços atualmente utilizados;

3.3.3) O Perfil de Tráfego servirá tão somente de subsídio para análise da proposta global mais vantajosa e, portanto, não implicam em qualquer compromisso futuro ou restrição quantitativa de uso para a CONTRATANTE.

3.4) Rede Inteligente 0800:

3.4.1) Número virtual (0800 + 7 dígitos), direcionado para terminais ou E1´s;

3.4.2) Serviço de voz de comunicação para todo o País;

3.4.3) Vedadas as chamadas de longa distância nacional e longa distância internacional;

3.4.4) Recebimento de ligações apenas para linhas fixas com DDD 14;

3.4.5) Recebimento de ligações de linhas móveis de qualquer DDD desde que a ligação ocorra na área do DDD 14.

3.5) Link Internet Dedicado:

3.5.1) Link – Acesso Internet Dedicado bidirecional e simétrico nas velocidades definidas na Tabela de Referência conforme especificações mínimas deste item, seus subitens e anexos deste edital.

3.5.2) Acesso:

3.5.2.1) Acesso deve ser obrigatoriamente fornecido com cabo metálico ou fibra óptica;

3.5.2.2) Acesso bidirecional (trafegar nos dois sentidos);

3.5.2.3) Acesso simétrico (mesma velocidade nominal nos dois sentidos);

3.5.2.4) Velocidade mínima de 96,8% da velocidade nominal;

3.5.2.5) Disponibilidade média mensal de 99,2% (SLA);

3.5.2.6) A CONTRATANTE não terá nenhum tipo de limitação quanto à quantidade (em bytes) e conteúdo da informação trafegada no acesso;

3.5.2.7) Possuir taxa de perda de pacotes menor ou igual que 2 %;

3.5.2.8) Latência média de 220 ms (do endereço da CONTRATANTE até a central da CONTRATADA);

3.5.2.9) Vedada a utilização de rádios nas faixas de frequência de 2,4 GHz e 5,8 GHz, devido a poluição do espectro de frequência e interferência;

3.5.2.10) Fornecimento mínimo de 06 (seis) endereços IP (V4) por acesso, caso seja necessário ativação por IP (V6) somente após solicitação ou aprovação da Autarquia Municipal;

3.5.2.11) A CONTRATADA deverá possuir Termo de Autorização para a prestação de Serviço Comunicação Multimídia (SCM) outorgado pela ANATEL, isenta de qualquer entrave judicial e que não esteja *sub judice*, garantindo a possibilidade de prestação do serviço pelo prazo contratual indicado neste edital;

3.5.2.12) Central de Atendimento 24 h por dias, 365 dias por ano através de um número 0800 em conformidade com a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 (“Lei do SAC”) bem como em conformidade com o código de defesa do consumidor, por meio do qual a contratante possa fazer qualquer solicitação ou reclamo concernente ao serviço prestado;

3.5.2.13) Início de atendimento máximo em caso de defeito em até 4 horas.

3.5.3) Backbone:

3.5.3.1) Possuir ao menos uma saída para backbone internacional própria;

3.5.3.2) Saída internacional agregada maior ou igual a 5 Gbps;

3.5.3.3) Latência média: menor ou igual à 75 ms;

3.5.3.4) Perda de Pacotes: menor ou igual à 1 %;

3.5.3.5) Disponibilidade mensal: maior ou igual à 99,7%;

3.5.3.6) Para os itens relacionados (Backbone), a CONTRATANTE, no ato da assinatura do contrato, poderá exigir da CONTRATADA comprovação documental de atendimento das condições elencadas.

3.5.4) Roteador:

3.5.4.1) O roteador será fornecido pela CONTRATADA com instalação, configuração e gerência;

3.5.4.2) A configuração será executada para que a rede de computadores da CONTRATANTE possua acesso à internet;

3.5.4.3) Possuir a quantidade mínima necessária de memória que atenda a velocidade e funcionalidades deste item, em conformidade com as recomendações do fabricante;

3.5.4.4) Possuir 02 (duas) portas de LAN a 10/100/1000 Mbps que seja compatível com o padrão IEEE 802.3, portas deverão ser fornecidas no padrão RJ-45;

3.5.4.5) Todos os roteadores deverão ter capacidade para suportar o tráfego com banda ocupada, sem exceder a 80% de utilização de processamento e memória;

3.5.4.6) Responder por todas as normas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

3.5.5) Instalação:

3.5.5.1) A CONTRATANTE disponibilizará os seguintes recursos para instalação dos equipamentos e a infraestrutura:

- Tomada elétrica tri polar com tensão estabilizada 110 V ou 220 V;
- Tubulação (dutos) desobstruída com fio guia;
- Cabeamento necessário do PT (ponto de terminação da rede da contratada) até o local onde serão instalados os equipamentos da solução.

3.5.5.2) Toda a infraestrutura externa para a instalação, ativação e equipamentos (Cabos, equipamentos, conectores, etc.) do acesso à Internet dedicado.

3.5.6) Gerenciamento da solução:

3.5.6.1) A CONTRATADA deverá fornecer a CONTRATANTE acesso a portal WEB com no mínimo as seguintes informações:

- Identificação do ponto de acesso e respectivo número do acesso;
- Velocidade do acesso;
- Informações do tráfego de entrada e saída;
- Taxa média de ocupação do link (throughput);
- Visualização de gráfico detalhando a utilização da banda.

3.5.6.2) A solução de gerência da rede da CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, de acordo com o Nível de Serviço (SLA), realizando o acompanhamento dos defeitos e desempenho do serviço;

3.5.6.3) Manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados;

3.5.6.4) Quando solicitada, a CONTRATADA deverá demonstrar para análise as configurações dos roteadores instalados no ambiente da CONTRATANTE.

3.6) Do pagamento:

3.6.1) O início da cobrança dos serviços será na data da efetiva disponibilização do mesmo, para uso da CONTRATANTE, conforme solicitação e cronograma de implantação;

3.6.2) O pagamento referente ao mês de ativação ou de desativação dos serviços será proporcional ao número de dias do mês comercial, considerado este como sendo de 30 (trinta) dias corridos;

3.6.3) O pagamento será efetuado mensalmente mediante a apresentação de nota Fiscal/Fatura, emitida em moeda corrente Nacional, pela CONTRATADA

correspondente aos serviços efetivamente executados e aceitos, após atestadas pela autoridade competente.

3.7) Da fatura:

3.7.1) As faturas de todos os Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), e outros, deverão ser apresentadas em documento impresso, totalizado, contendo em seu descritivo do número do telefone, dos serviços, valores discriminados e o valor total das despesas.

3.8) Responsabilidades da contratante:

3.8.1) Toda a infraestrutura civil, elétrica, ar-condicionado, leitos de passagem de cabos, rede interna (cabeamento horizontal) e serviços são de responsabilidade da CONTRATANTE, incluindo a adequação conforme as necessidades de implantação do projeto.

3.8.2) Da mesma forma, será de responsabilidade da CONTRATANTE reparar ou refazer os acabamentos necessários para instalação do objeto pela CONTRATADA.

3.9) Disposições gerais:

3.9.1) A qualquer momento poderão ser efetuadas alterações na localização geográfica (endereço), velocidade nas localidades, sujeitando-se as partes ao reequilíbrio econômico-financeiro que se demonstrar necessário à continuidade da prestação dos serviços contratados;

3.9.2) A CONTRATADA deve fornecer soluções escaláveis, possibilitando alterações nas bandas de transmissão, configurações e tecnologias;

3.9.3) As despesas decorrentes da ativação do objeto contratado, nos respectivos locais de prestação dos serviços, ocorrerão por conta exclusiva da CONTRATADA;

3.9.4) No momento da ativação do circuito, as localidades deverão ser vistoriadas, a fim de se mensurar a necessidade de obras civis para execução da rede interna (até o local da instalação dos roteadores), quando necessária. Se forem encontrados problemas que necessitem de obras civis, a CONTRATADA deverá submeter a CONTRATANTE por escrito;

3.9.5) Caso seja constatada inviabilidade técnica de atendimento nos endereços solicitados, a CONTRATADA comunicará a CONTATANTE sobre o reequilíbrio econômico-financeiro que se demonstrar necessário à continuidade da instalação dos serviços;

3.9.6) A CONTRATANTE deverá providenciar até a data definida para instalação do(s) equipamento(s) a infraestrutura e proteção necessária aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, conforme descrito: tomada elétrica tri polar; estabilizador de voltagem com mínimo de 03 tomadas de saída; tubulação com fio guia, desobstruída, independente da rede elétrica, para lançamento de fiação de rede quando necessário;

3.9.7) A CONTRATANTE para a conexão do(s) equipamento(s), roteador à rede local da CONTRATANTE, porta de acesso no padrão Ethernet 10/100/1000Mbps.

3.10) Prazo e condições de instalação:

3.10.1) O escopo de instalação está restrito a ativação e teste dos equipamentos fornecidos, toda a infraestrutura necessária e quaisquer programações diferenciadas para interligação de sistemas, são de responsabilidade do CONTRATANTE;

3.10.2) O prazo de instalação é de 90 (noventa) dias após assinatura do contrato, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

Eder Paccola Santa Bárbara
Analista de Sistemas

Luís Donizetti Fernandes Leite
Diretor do SAAE