

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância e também para prestação de Serviço DDG (0800) local em conformidade com as especificações constantes no Anexo I e nos termos das concessões outorgadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

LOTE nº 01

Prestação de serviços de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância;

Linhas Telefônicas Analógicas.

A CONTRATADA deverá:

- Fornecer linhas telefônicas analógicas nas quantidades e endereços estabelecidos no **Anexo I – Tabela 1;**
- Ativar novas linhas telefônicas conforme as necessidades da CONTRATANTE;
- Desativar linhas telefônicas que estiverem em operação conforme as necessidades da CONTRATANTE;
- Oferecer a possibilidade de serviços adicionais como identificador de chamadas, busca entre terminais, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular conforme as necessidades da CONTRATANTE;
- Instalar novas linhas telefônicas no prazo máximo de 10 dias;
- Fornecer as linhas telefônicas tele alimentadas, a fim de garantir a comunicação mesmo na falta de energia elétrica. Tecnologias alternativas como FWT (Fixed wireless Terminal) serão permitidas somente para endereços onde não houver disponibilidade de par metálico.
- Possuir uma Central de Atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, através de um número 0800;
- Manter a mesma numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados no Anexo I, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.

Obs.: Nos casos onde não for possível a instalação por par metálico ou FWT, que dependam de projeto de infra-estrutura, deverá ser apresentado para a CONTRATANTE a proposta de custos para análise e aprovação.



LOTE nº 02

Troncos Digitais E1 – Ramais DDR e Serviço DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) local.

Troncos Digitais E1 – Ramais DDR

Deverão ser atendidas as seguintes características:

- Fornecer troncos digitais E1 e faixas DDR nas quantidades estabelecidas no **Anexo I – Tabela 2;**
- Interface tipo G.703;
- Sinalização de Linha tipo R2D;
- Sinalização de Registro tipo MFC 5C ou 5S;
- Ativar e desativar troncos conforme a necessidade da CONTRATANTE e segundo o limite estabelecido na lei 8.666;
- Prazo de instalação de 90 dias;
- Disponibilidade mensal (SLA - Service level agreement) de 99% ao mês;
- Início de atendimento em caso de defeito em até 4 horas;
- Meio de atendimento em par-metálico, fibra-óptica. Não serão aceitos soluções que contemplem sub locação de meio físico, devendo a CONTRATADA prover o serviço por meios próprios;
- Em casos onde for constatada inviabilidade de instalação a CONTRATADA deverá encaminhar as condições de atendimento (custo, prazo e meio) para análise da CONTRATANTE;
- Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um numero 0800;
- Mudança de endereço de acessos instalados tem o mesmo prazo de instalação de novos acessos;
- A CONTRATADA deverá manter a mesma numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados no **Anexo I – Tabela 2**, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.

Serviço DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) local;

Características Mínimas:

- Fornecer os serviços nas quantidades estabelecidas no **Anexo I – Tabela 3;**
- O serviço 0800 deverá possuir número único;



SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

- O serviço 0800 deverá completar chamadas da modalidade local originadas de terminais fixos e móveis para o mesmo DDD da localidade da CONTRATANTE;
- São vedadas as chamadas de longa distância nacional e longa distância internacional;
- O serviço 0800 deverá possuir a característica de discagem gratuita na origem da chamada;
- A CONTRATANTE informará a CONTRATADA o tipo de interface (Acesso digital E1 ou linha analógica) especificado de acordo com o projeto de atendimento;
- O serviço deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, e estará limitado a escalas de atendimento e horários definidos pelo CONTRATANTE;
- Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- Prazo de ativação: 60 dias após assinatura do contrato.

Facilidades Disponíveis

Serviços Opcionais (de acordo com a solicitação da CONTRATANTE)

Caso a CONTRATANTE optar pela utilização das facilidades deste item, deverá ser analisada a possibilidade de aditivo contratual, devendo a CONTRATADA apresentar a proposta previamente.

- **Agendamento por horário** - permite ao CONTRATANTE especificar onde deverão terminar as chamadas em função do horário em que forem efetuadas.
- **Agendamento por data** - permite ao CONTRATANTE especificar onde as chamadas deverão terminar em função da data ou dia da semana em que serão realizadas para o número 0800.
- **Seleção de origem** - permite ao CONTRATANTE especificar para onde serão encaminhados os atendimentos (Centro de atendimento) das chamadas conforme a origem da ligação.
- **Restrição de acesso por Telefone público**
- **Restrição de área de abrangência** - permite ao CONTRATANTE bloquear as áreas das quais não deseja receber chamadas de telefones fixos ou móveis.
- **Mensagem Personalizada** - permite ao CONTRATANTE definir formato e conteúdo da mensagem que o chamador ouvirá ao ligar para o 0800.
- **Distribuição Cíclica de Chamadas** - distribui chamadas de modo uniforme, evitando a sobrecarga de um centro de atendimento ou atendente.
- **Distribuição Seqüencial de Chamadas** - distribui seqüencialmente as chamadas conforme ordem de troncos/ramais estabelecida, priorizando sempre a primeira terminação livre.

Do Tráfego Telefônico

Método

- Conforme especificações mínimas estabelecidas pelo órgão regulador;
- Informar os custos de assinatura individuais das linhas telefônicas, troncos digitais, faixas DDR e serviço 0800;
- A tarifação das chamadas deverá ser realizada em minutos;
- As tarifas utilizadas deverão ter como base aqueles constantes do Plano Básico de Serviços, regulamentado para o setor de telecomunicação e informado através do preenchimento da Proposta Comercial, **Anexo V**, com todos os impostos regulamentados e descontos concedidos a critério da Licitante;
- As mensalidades para as linhas analógicas deverão contemplar os custos de 150 (cento e cinquenta) minutos para ligação local fixo-fixo (inclusos nesta cotação).

Perfil de Tráfego

- Deverão ser considerados os volumes de chamadas indicadas no **Anexo II** como referência orientativa para apresentação de proposta;
- O Perfil de Tráfego e seus custos (Anexo II) compõe-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;
- O Perfil de Tráfego do Anexo II 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.

Da Fatura

As faturas de cada serviço devem ser encaminhadas via papel, individualizada por linha seja analógica ou digital, com valor total e o respectivo descritivo com os valores das ligações.

Equipamentos PABX

Fornecimento de um equipamento PABX na modalidade comodato, para novos E1's contratados, ficando a CONTRATANTE responsável pela manutenção e reparos conforme especificações deste item.

Ao final do contrato o equipamento deverá ser devolvido com todas as suas funcionalidades e em perfeito funcionamento salvo a depreciação natural do equipamento.

Facilidades Mínimas

- Alimentação elétrica 110V e 220V;
- Central homologada junto a ANATEL;
- Operação com interface de entroncamento digital E1 R2
- Operação com interface elétrica de tronco analógico (linha analógica);
- Suporte a correio de voz;
- Suporte a música em Espera;
- Transferência e captura de chamadas;
- Siga-me;
- Rediscagem;
- Cadeado eletrônico (bloqueio de ramal);
- Conferência a 3 pessoas;
- Agenda;
- Atendimento Simultâneo;
- Desvio de Chamada;
- Identificador de Chamadas (para ramais digitais).
- Discagem abreviada (depende do aparelho adquirido);
- Busca Automática;
- Chefe-Secretária;
- Possibilidade de ativação de funções e gerenciamento remoto;
- Programação Remota.

Configurações Mínimas do Equipamentos

O equipamento deve ser entregue no endereço informado no **Anexo I – Tabela 2**, conforme as configurações detalhadas abaixo:

Configuração I

- 30 Troncos Digitais R2MFC (1 E1);
- 04 Troncos Analógicos;
- 02 Ramais Digitais;
- 01 Aparelho Digital com viva voz e identificador de chamadas;
- 42 Ramais Analógicos (sem aparelho);
- 01 Modem de Acesso Remoto;
- 01 Mesa Operadora.



SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Responsabilidades da CONTRATANTE

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

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

Requisitos Mínimos Sugeridos

- Circuito Bifásico 220/110V (suportado por no-break, com disjuntor de proteção 50 A);
- Rede estabilizada, ininterrupta, suportada por gerador, para garantir perfeito funcionamento dos equipamentos;
- Infra-estrutura para que os acessos digitais (E1) ou analógicos (linhas telefônicas) cheguem até os equipamentos PABX fornecidos;
- Quadro de Força com circuitos independentes e exclusivos para os equipamentos com disjuntores de 110 e 220V;
- Cabearno vertical e horizontal para a ativação dos ramais;
- Jumpeamento do Bloco PABX para rede cliente;
- Disponibilizar local preparado para acomodar o PABX e seus periféricos;
- Aterramento < 10 ohms bitola 16 mm, conforme norma NBR 5410 de 1997 da ABNT em ponto único para equalização de potencial, conforme norma vigente - NBR5410/NB - 3 - 1997;
- Piso e paredes com acabamento final e vedação contra pó e umidade;
- Extintor de incêndio obedecendo às normas do corpo de bombeiros;
- Ambiente com climatização adequada, boa iluminação e acesso restrito;

Prazo e Condições de Instalação

O escopo de instalação está restrito a ativação e teste dos equipamentos fornecidos, toda a infra-estrutura necessária e quaisquer programações diferenciadas para interligação de sistemas, são de responsabilidade do CONTRATANTE.

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

Condições de Manutenção

Os serviços especializados de operação, manutenção, configuração e ampliação do equipamento são de responsabilidade do CONTRATANTE após a instalação e ativação do PABX.



SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Anexo I – Locais para Prestação dos Serviços.

LOTE nº 01

STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância

Tabela 1 – Linhas Telefônicas

Tipo Logradouro	Nome_Logradouro	Número Logradouro	Cep	Bairro	NºTerminal
RUA	JOSÉ BONIFÁCIO	645	13.600-140	CENTRO	(19) 3544-9770
RUA	JOSÉ BONIFÁCIO	645	13.600-140	CENTRO	(19) 3544-3858
RUA	JOSÉ BONIFÁCIO	645	13.600-140	CENTRO	(19) 3544-7043
RUA	JOSÉ BONIFÁCIO	645	13.600-140	CENTRO	(19) 3542-4060
AVENIDA	ORPHEU MANENTI	0	13.606-640	PRQ TIRADENTES	(19) 3544-6645
RUA	PROJETADA	0	13.600-000	JD CÂNDIDA	(19) 3544-4492
ESTRADA	MUNICIPAL USINA STA LÚCIA	0	13.600-000	JD NOVO CÂNDIDA	(19) 3544-8284

LOTE nº 02

Troncos Digitais E1 – Ramais DDR e Serviço DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) local

Tabela 2 – Troncos Digitais

Tipo Logradouro	Logradouro	Número	Bairro	CEP	Telefone	Troncos	Ramais	PABX
RUA	CIRO LAGAZZI	155	JD CÂNDIDA	13.603-027	(19) 3543-5500	30	30	NÃO
RUA	JOSÉ BONIFÁCIO	645	CENTRO	13.600-140	A DEFINIR	30	10	Configuração I

Tabela 3 – Serviço 0800

Endereço	Cep	Nº do 0800	Tipo de acesso	Nº do acesso
RUA CIRO LAGAZZI, Nº 155	13.603-027	0800 0144321	RAMAL DDR	(19) 3543-5525



SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Anexo II - Estimativa de Valores Fixos e Variáveis (Modelo de Proposta)

LOTE nº 01

STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância

Mensalidade dos Serviços				
	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 Meses
Linhas telefonicas	7			
SUB TOTAL 1				

TRÁFEGO - Local				
	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 Meses
Minuto fixo - fixo local - Terminais	1500			
Minuto fixo - móvel Local (VC1)	Vivo	150		
	Claro	150		
	Tim	150		
	Oi	150		
	Nextel	150		
SUB TOTAL 2				

TRÁFEGO - Longa Distância				
	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 Meses
Minuto fixo - fixo Intra-regional	200			
Minuto fixo - móvel Intra-regional (VC2)	50			
Minuto fixo - fixo Inter-regional	50			
Minuto fixo - móvel Inter-regional (VC3)	50			
SUB TOTAL 3				

VALOR GLOBAL (Sub total 1 + 2+ 3)		
--	--	--



SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

LOTE nº 02

Troncos Digitais E1 – Ramais DDR e Serviço DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) local

Mensalidade dos Serviços				
	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 Meses
Troncos Digitais 30 Canais	2			
Ramais DDR	40			
Serviço 0800 Local	1			
SUB TOTAL 1				

TRÁFEGO - Local				
	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 Meses
Minuto fixo - fixo local - C/ Conexão (DDR)	8000			
Minuto fixo - móvel Local (VC1)	Vivo	250		
	Claro	250		
	Tim	250		
	Oi	250		
	Nextel	250		
Serviço 0800 - Local	fixo	2500		
Serviço 0800 - Local	Móvel - VC 1	1300		
SUB TOTAL 2				

TRÁFEGO - Longa Distância				
	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 Meses
Minuto fixo - fixo Intra-regional	650			
Minuto fixo - móvel Intra-regional (VC2)	100			
Minuto fixo - fixo Inter-regional	50			
Minuto fixo - móvel Inter-regional (VC3)	50			
SUB TOTAL 3				

VALOR GLOBAL (Sub total 1 + 2+ 3)		
---	--	--