



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Edital
EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2018

O Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, localizada na Avenida República do Líbano, 1945 Setor Oeste, CEP 74.125-125, Goiânia-GO, no uso de suas atribuições, comunica aos interessados que torna público, que fará realizar Audiência Pública, no **Auditório Mauro Borges**, a respeito da eventual contratação, por meio de Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada que promova solução em serviços de telecomunicações com capacidade para prover **SERVIÇO COMUM E CONTINUADO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC** ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, DDD, DDI, ligações recebidas a cobrar pela Contratante em todo o Estado de Goiás e demais serviços presentes no Edital e seus anexos.

O envio de sugestões e demais contribuições deverá ser realizado, até o dia **27/11/2018, às 17:00h**, na forma descrita no item **3.2** deste Edital, ou, durante a Sessão Pública da Audiência.

A audiência pública será aberta a toda sociedade, sendo que os participantes, devidamente cadastrados em dia e horário constante do cronograma do item 2 deste edital terão o direito de manifestação escrita e verbal, apresentando suas contribuições e sugestões a respeito da matéria em pauta.

DATA DE ABERTURA	29/11/18
HORÁRIO	09h00min (horário de Brasília)
ENDEREÇO	Auditório Mauro Borges SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, na Av. República do Líbano nº 1945, Sala nº 145, 1º andar, Setor Oeste, nesta Capital. E-mail: pregaossil@gmail.com
TELEFONES	(62) 3201-6627

1. DO OBJETIVO:

1.1 Dar transparência às ações da SEGPLAN no que pertine à formação de Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada que promova solução em serviços de telecomunicações com capacidade para prover **SERVIÇO COMUM E CONTINUADO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC** ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, DDD, DDI, ligações recebidas a cobrar pela Contratante em todo o Estado de Goiás e demais serviços presentes no Edital e seus anexos.

1.2 Colher subsídios e informações de empresas especializadas e da sociedade em geral para aprimoramento do Termo de Referência elaborado pela Superintendência Central da Tecnologia de Informação da SEGPLAN.

2. DA AGENDA DA AUDIÊNCIA:

08:30h	Cadastramento dos participantes

09:00h	Abertura pelo Presidente da Audiência e formação da Mesa diretora.
09:10h	Apresentação do projeto conceitual.
09:30h	Intervalo e formulação dos pedidos de esclarecimento e contribuições, por escrito.
10:00h	Exposição oral dos pedidos de esclarecimento e contribuições.
11:00h	Leitura, pela Mesa diretora dos pedidos de esclarecimento e contribuições.
11:40h	Manifestações e respostas da Mesa Diretora (somente o que for possível ser esclarecido imediatamente).
12:30h	Ata de Procedimentos da Audiência.
13:00h	Encerramento da Audiência pelo Presidente.

3. DA FORMA DE PARTICIPAÇÃO:

3.1 A Audiência Pública será aberta a quaisquer interessados.

3.2. Os interessados poderão participar deste processo mediante o envio de sugestões e demais contribuições, conforme formulário Anexo I, previamente divulgado pela SEGPLAN, escritas em português, no período compreendido entre **09/11/2018 a 27/11/2018, às 17:00h**, pelos seguintes meios:

a) por correspondência enviada à Gerência de Aquisições Corporativas Sala 145, na Avenida República nº 1945, Setor Oeste, CEP 74.125-125, Goiânia-GO.

b) por correspondência eletrônica enviada ao endereço: pregaossil@gmail.com

3.3. **Os interessados poderão fazer exposições no curso da audiência, desde que previamente cadastrados, de acordo com o cronograma do item 2.**

3.4 Os pedidos de esclarecimento e as contribuições somente serão recebidos por escrito mediante identificação do postulante, seja previamente à Audiência, conforme item 3.2, ou durante a Sessão Pública da Audiência.

3.5 Os interessados em realizar pedidos de esclarecimento e contribuições durante a Audiência deverão se cadastrar no início da Sessão Pública.

3.6 Não serão aceitos pedidos de esclarecimento ou contribuições posteriores à realização da Sessão da Audiência Pública, conforme data, horário e local constantes no preâmbulo deste Edital.

3.7 O Presidente receberá os pedidos de esclarecimento e contribuições escritas e concederá tempo para cada participante que quiser realizar a exposição oral, limitada em **até 10 (dez) minutos**, obedecendo a ordem cronológica.

3.8 O Presidente da Audiência poderá retirar a palavra quando o expositor extrapolar o tempo estabelecido, bem como nos casos em que o tema abordado diferir da matéria em pauta.

3.9 Será lavrada, durante a Sessão Pública, Ata de Procedimentos, após a realização da Audiência Pública, e disponibilizada no endereço eletrônico www.segplan.go.gov.br, e, também poderá ser solicitada pelo e-mail pregaossil@gmail.com

4. DA FORMULAÇÃO GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO:

4.1 As respostas aos pedidos de esclarecimentos e contribuições ocorrerão na seguinte ordem:

1º) manifestações encaminhadas previamente, até o dia **27/11/2018 às 17:00h**, para o e-mail pregaossil@gmail.com conforme item 3.2

2º) manifestações por escrito, apresentadas durante a Audiência.

4.2. Os comentários e sugestões referentes às contribuições deverão ser fundamentados e justificados, mencionando-se os artigos, parágrafos e incisos do Termo de Referência a que se referem, e serem acompanhados de textos alternativos e substitutivos, quando envolverem sugestões de inclusão ou alteração, parcial ou total, de qualquer dispositivo.

4.3. As apresentações e manifestações dar-se-ão na ordem cronológica dos cadastros efetivados.

4.3.1. O credenciamento dos expositores cadastrados e dos interessados apenas em participar da sessão da Audiência Pública será feito a partir das **08:30 do dia 29 de novembro de 2018**.

4.4 Será permitida a manifestação de **apenas 1 (um) representante de cada entidade**, sendo que, após finalizadas as manifestações dos expositores cadastrados, o Presidente da Audiência Pública, a seu critério, poderá admitir durante o período por ele definido:

- a) o retorno de expositores para complementar sua manifestação; ou
- b) a manifestação de outros participantes, inclusive aqueles vinculados a entidades cujos representantes já tenham se manifestado anteriormente na Audiência Pública.

4.5. As manifestações serão registradas de forma a preservar a integridade de seus conteúdos e servirão de subsídio ao aprimoramento do processo licitatório.

5. DO ASSESSORAMENTO TÉCNICO À CONDUÇÃO DO PROCESSO DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

5.1 O Presidente da Audiência Pública será assessorado por Comissão composta especificamente para esse fim, e por demais autoridades convidadas, se for o caso. À esta Comissão incumbirá as seguintes atribuições:

- a) conhecer as sugestões recebidas e manifestar-se relativamente ao seu conteúdo; e
- b) emitir parecer técnico relativamente às sugestões recebidas no curso da consulta

5.2 Ao Presidente competirá dirimir as questões de ordem e decidir conclusivamente sobre os procedimentos adotados na Audiência.

6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

6.1 Objetivando preservar a integridade de seus conteúdos e o máximo aproveitamento como subsídios ao Termo de Referência, todas as manifestações verbais serão registradas na Audiência Pública, ficando disponível no procedimento para consulta dos interessados.

6.2 Serão coibidas as condutas desrespeitosas ou com o fim de protelar ou desvirtuar o objetivo da Audiência.

6.3 Informações adicionais poderão ser obtidas pelos telefones: 3201-6627.

7. DOS ANEXOS:

São partes integrantes deste Edital, os seguintes anexos:

Anexo I – Pedido de Esclarecimento;

Anexo II – Termo de Referência;

Goiânia, dia 08 de novembro de 2018.

Sérgio Pereira Fernandes

Gerente de Aquisições Corporativas

ANEXO I - PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Objeto: eventual contratação, por meio de Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada que promova solução em serviços de telecomunicações com capacidade para prover **SERVIÇO COMUM E CONTINUADO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC** ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, DDD, DDI, ligações recebidas a cobrar pela Contratante em todo o Estado de Goiás e demais serviços.

ENTIDADE/EMPRESA:	
CNPJ:	

REPRESENTANTE:	
TELEFONE:	
E-MAIL:	

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 O presente objeto refere-se à formação de Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada que promova solução em serviços de telecomunicações com capacidade para prover **SERVIÇO COMUM E CONTINUADO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC** ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, DDD, DDI, ligações recebidas a cobrar pela Contratante em todo o Estado de Goiás e demais serviços presentes neste termo de referência e seus anexos. Esses serviços serão prestados em todo o território do Estado de Goiás com vistas a atender às necessidades e interesses da Administração Pública Estadual. O objetivo é beneficiar toda a comunidade goiana através da continuidade de serviços já prestados e proporcionar economia ao estado de Goiás com a redução de custos em Telecomunicações.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 A Superintendência Central de Tecnologia da Informação – SCTI da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás - SEGPLAN, tem por funções básicas a organização e modernização da administração e gestão de tecnologia da informação. Foi criada pela Lei 17.257, de 25/01/2011, que promoveu a Reforma Administrativa do Estado de Goiás, com o objetivo de gerir e suprir as necessidades e projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Governo do Estado de Goiás.

2.2 Com o Decreto nº 7.878, de 08 de maio de 2013, aprovou-se o Regulamento da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN, onde estabelecia a competência da Superintendência de Tecnologia da Informação (Seção V, art. 14). Após, em 29 de setembro de 2015, o Decreto nº 8.463 revogou o decreto anterior, e na Seção V, art. 17, a Superintendência de Tecnologia da Informação passa a ser Superintendência Central de Tecnologia da Informação.

- As atribuições da Superintendência Central de Tecnologia da Informação estão definidas no Decreto Estadual nº 8.463, de 29 de setembro de 2015, que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN.
- No PDTI 2017-2019 da SCTI são definidos os objetivos e metas, dentre as quais temos:
- OE.1 –Prover o Estado de Goiás de Infraestrutura de TI integrada e padronizada;
- MTL.1.1 – Criar plano de padronização de infraestrutura para o Estado;
- MTL.1.2 – Prover infraestrutura tecnológica necessária, para a melhoria do desempenho das suas atividades;

2.3 Sendo assim, a Superintendência Central de Tecnologia da Informação da SEGPLAN promove este Termo de Referência, visando a manutenção e continuidade do serviço de telefonia fixa comutada local, serviço este que é imprescindível para a administração pública estadual.

2.4 Tais serviços são essenciais e atendem à necessidade permanente de comunicação entre pessoas que integram a administração pública do Estado de Goiás, bem como entre membros da administração e o público externo em geral.

3. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Continuidade do serviço considerado essencial e imprescindível ao Estado, dada a sua importância para a comunicação entre os Órgãos e Público externo do Estado de Goiás;

3.2 Redução nos tempos de indisponibilidade dos sistemas e de atendimento ao usuário;

3.3 Melhoria na eficiência da execução das atividades principais dos órgãos e entidades autárquicas e fundacionais;

4. DAS DEFINIÇÕES

4.1 ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações com função de Órgão

Regulador das Telecomunicações e sediada no Distrito Federal;

4.2 Área de Tarifação Básica (ATB) – Refere-se a uma área onde não é cobrado nenhum tipo de tarifa diferente da habilitação e assinatura relativa à instalação de um telefone;

4.3 Assinatura – é a quantia paga pelo usuário para a disponibilização do serviço de telefonia;

4.4 Código de Acesso (número de 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;

4.5 CPCT – Central Privativa de Comutação Telefônica – equipamento de comutação de ligações telefônicas, cujas ligações são Controladas por Programa Armazenado (CPA) e que utilizam tecnologia de estado sólido de forma preponderante para o desempenho de suas funções de controle das ligações;

4.6 CSP – Código de Seleção de Prestadora;

4.7 Linha NR - Linha analógica não residencial;

4.8 MCDU – Milhar, Centena, Dezena, Unidade, indica os quatro últimos algarismos de um número telefônico;

4.9 Perfil de Tráfego – o quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência;

4.10 PTR - Ponto de Terminação da Rede;

4.11 Ramal intra-grupo - são planos alternativos das operadoras que possuem a disponibilidade de facilidades equivalentes a de um PABX, como siga-me, chamada em espera, formação de grupo no mesmo CNPJ e localidade com tarifa intra-grupo a custo zero;

4.12 Serviço de Telecomunicações – aquele que por meio da transmissão de voz ou outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos determinados, situados em locais distintos;

4.13 Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Definido no Plano Geral de Outorga como serviço de telecomunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processo de telefonia;

4.14 Serviço Móvel Pessoal (SMP) – serviço de telecomunicação móvel de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre estações móveis e outras estações;

4.15 Tráfego – Quantitativo médio estimado em minutos de ligações telefônicas efetuadas;

4.16 Troncos/Linhas Analógicas – enlace que interliga a CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) a uma central pública, utilizada para o tráfego de entrada e saída;

5. DA COMPOSIÇÃO DOS LOTES

5.1 Os serviços estão agrupados em lotes conforme a seguir:

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC		
LOTE 01 - SERVIÇOS DDD E DDI		
ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade interurbano DDD – Fixo-Fixo, Intra-Estadual (originadas/destinadas dentro do Estado de Goiás);	Minuto
02	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade interurbano DDD – Fixo-Fixo, Interestadual (destinadas para fora do Estado de Goiás);	Minuto
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade interurbano DDD Fixo/Móvel VC2 e VC3;	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade DDI Fixo;	Minuto
05	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade DDI Fixo-Móvel;	Minuto

LOTE 02 - SERVIÇO 0800 PARA LIGAÇÕES RECEBIDAS DO STFC (LOCAL E DDD) E SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	STFC LOCAL - FIXO/FIXO	Minuto
02	STFC LOCAL – MÓVEL/FIXO	Minuto
03	STFC DDD – FIXO/FIXO	Minuto
04	STFC DDD – MÓVEL/FIXO	Minuto

LOTE 03 - SERVIÇO 0300 PARA LIGAÇÕES RECEBIDAS DO STFC (LOCAL E DDD) E SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	STFC LOCAL - FIXO/FIXO	Minuto
02	STFC LOCAL – MÓVEL/FIXO	Minuto
03	STFC DDD – FIXO/FIXO	Minuto
04	STFC DDD – MÓVEL/FIXO	Minuto

LOTE 04 - SERVIÇO DDR LOCAL FIXO E MÓVEL VC1 - NAS CIDADES DE GOIÂNIA, ANÁPOLIS E APARECIDA DE GOIÂNIA

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de feixe digital E1 (30 canais)	Por Acesso
02	Taxa de Instalação / Eventual mudança de endereço dos Feixes E1	Por Evento
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local, originada ou recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto

LOTE 05 - SERVIÇO DDR LOCAL FIXO E MÓVEL VC1 - NAS CIDADES DE CATALÃO, RIO VERDE, JATAÍ E LUZIÂNIA

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de feixe digital E1 (30 canais)	Por Acesso
02	Taxa de Instalação / Eventual mudança de endereço dos Feixes E1	Por Evento
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto

LOTE 06 - SERVIÇO DDR LOCAL FIXO E MÓVEL VC1 - NA CIDADE DE ITUMBIARA, BURITI ALEGRE, CACHOEIRA DOURADA PARANAIGUARA E SÃO SIMÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de feixe digital E1 (30 canais)	Por Acesso
02	Taxa de Instalação / Eventual mudança de endereço dos Feixes E1	Por Evento
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto

LOTE 07 - SERVIÇO DDR LOCAL FIXO E MÓVEL VC1 – NAS DEMAIS CIDADES DO ESTADO DE GOIÁS

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de feixe digital E1 (30 canais)	Por Acesso
02	Taxa de Instalação / Eventual mudança de endereço dos Feixes E1	Por Evento
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada ou recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto

LOTE 08 - SERVIÇO LOCAL PARA LINHAS DE RAMAIS INTRAGRUPO OU CONVENCIONAIS NAS CIDADES DE GOIÂNIA, APARECIDA DE GOIÂNIA E ANÁPOLIS – FIXO E MÓVEL VC1

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de linhas Ramal intragrupo	Por acesso
02	Assinatura de linhas NR	Por acesso
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada/recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada/recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto
05	Instalação /Mudança de Endereço de Linhas Convencionais/Ramal intragrupo	Por evento
06	Bloqueio de serviços	Por acesso

LOTE 9 - SERVIÇO LOCAL PARA LINHAS DE RAMAL INTRAGRUPO OU CONVENCIONAIS FIXO E MÓVEL VC1 - NAS CIDADES DE BURITI ALEGRE, CACHOEIRA DOURADA, INACIOLANDIA, ITUMBIARA, PARANAIGUARA E SÃO SIMÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de linhas Ramal intragrupo	Por acesso
02	Assinatura de linhas NR	Por acesso
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada/recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada/recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto
05	Instalação/mudança de endereço de Linhas Convencionais/Ramal intragrupo	Por evento
06	Bloqueio de serviços	Por acesso

LOTE 10 – SERVIÇO LOCAL PARA LINHAS DE RAMAL INTRAGRUPO E CONVENCIONAIS NAS DEMAIS CIDADES DO ESTADO DE GOIÁS – FIXO E MÓVEL VC1

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade
01	Assinatura de linhas Ramal intragrupo	Por acesso
02	Assinatura de linhas NR	Por acesso
03	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada/recebida a cobrar – Fixo/ Fixo.	Minuto
04	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) modalidade local originada/recebida a cobrar – Fixo/Móvel (VC1).	Minuto
05	Instalação /mudança de endereços de Linhas Convencionais/Ramal intragrupo	Por evento
06	Bloqueio de serviços	Por acesso

6. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

6.1 LINHAS NR E RAMAIS INTRAGRUPU

A - A prestação do serviço especificado deverá ocorrer por meio de linhas analógicas não residenciais (linha NR) e por meio de ramais telefônicos conectados a centrais telefônicas físicas ou central telefônica virtualizada nas centrais públicas da prestadora do serviço.

B - Na virtualização de ramais, a qualidade do sinal de voz deverá ser garantida através de amostragem analógica/digital numa taxa mínima de 64 Kbps (sessenta e quatro quilo bits por segundo) por ramal.

C - A mesma garantia de qualidade da voz deverá ser dada às linhas NR.

6.1.1. Característica dos ramais intragrupo

- A comunicação entre ramais instalados nos órgãos não deverá ser tarifada;
- Bloqueio de chamada a cobrar: deverá ser possível não permitir que o ramal receba ligações a cobrar;
- Bloqueio de Chamada Celular: deverá ser possível não permitir que o ramal origine ligações para celulares;
- Bloqueio de chamada interurbana: deverá ser possível não permitir que o ramal origine chamadas interurbanas;
- Bloqueio Controlado por senha ou cadeado eletrônico: deverá ser possível permitir, através de uma senha, bloquear ou desbloquear o ramal para originar chamadas nacionais, celular e locais;
- Busca automática: deverá ser possível um grupo de ramais programados receber chamada através da discagem de um “número-chave”;
- Captura de chamada: deverá ser possível a captura de uma chamada de outro ramal;
- Linha executiva: deverá ser possível um ramal da CPCT chamar automaticamente após uma temporização, um telefone pré-programado, dentro do grupo da CPCT, sem necessidade de discagem. Esta facilidade não inibe o ramal de originar ligações para outros números, desde que a discagem seja iniciada antes de vencida a temporização;
- Chamada em espera: deverá ser possível informar sobre uma segunda ligação entrante e usuário poderá passar, alternadamente, de uma chamada para outra ou liberar qualquer uma delas;
- Chefe-secretária: deverá ser possível a configuração de chefe e secretária onde cada um recebe números individuais, mas só o do ramal da secretária é divulgado; na ausência da secretária, as chamadas podem ser redirecionadas para o ramal do chefe;
- Conferência a três: deverá ser possível a realização de comunicação simultânea entre três pessoas;
- Consulta/transferência: deverá ser possível reter uma chamada, originar outra interna ou externa e voltar à primeira ou alternar entre as duas ou transferir essa chamada para o ramal consultado;
- Discagem abreviada: deverá permitir a programação de uma determinada quantidade de números de telefones – inclusive para chamadas DDD/DDI – e associar a eles códigos de um ou dois dígitos, de fácil memorização, para uma discagem abreviada;
- Identificação de chamadas: deverá permitir a identificação do número chamador em aparelho com a facilidade “identificador de chamadas”;

- Transferência de chamadas entre ramais: as chamadas entrantes dirigidas a um determinado ramal poderão ser desviadas para outro RAMAL INTRAGRUPO, em três opções diferentes:
- Siga-me: todas as ligações serão desviadas automaticamente;
- Transferência em caso de linha ocupada: desviar apenas quando o ramal estiver ocupado;
- Transferência em caso de o usuário não atender: desviar após, aproximadamente, seis toques, no caso de não atendimento da chamada;
- Além dos serviços básicos expostos anteriormente, os ramais deverão possuir, no mínimo, os seguintes grupos básicos:
- Origina e recebe chamadas internas/externas locais e nacionais;
- Recebe chamadas internas/externas e origina chamadas para a rede local fixa e celular;
- Recebe chamadas internas/externas e origina chamadas para ramais do próprio grupo ao qual pertence;
- Origina e recebe exclusivamente chamadas internas.
- Possuir o serviço de BINA

6.1.2. Característica Das Linhas NR

- As linhas telefônicas não residenciais deverão obedecer às configurações mínimas estabelecidas na regulamentação da ANATEL.
- Possuir o serviço de BINA
- Deverá ser permitido os seguintes bloqueios:
- Bloqueio para não receber chamadas a cobrar
- Bloqueio para não originar chamadas (linha NR)
- Bloqueio para não originar chamadas de longa distância nacional (linha NR)
- Bloqueio para não originar chamadas a telefones móveis (linha NR)
- Bloqueio para não originar chamadas internacionais (linha NR)
- As chamadas para 0300, 0500 e 0900 deverão ser bloqueadas diretamente na central pública da CONTRATADA.

6.2 DDR

- O serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) deverá ser prestado através de fornecimento de circuitos digitais, padrão E1, e disponibilização de faixa de números de ramais pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel.
- Os circuitos E1 deverão ser configurados de tal forma a permitir originar e receber chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, destinadas ou originadas de telefones fixos ou móveis.
- Os circuitos E1 deverão ser configurados para estabelecimento de até 30 ligações telefônicas simultâneas por intermédio de um único enlace físico digital (30 canais).
- As faixas de numeração de ramais DDR descritas no presente Termo de referência deverão possuir no mínimo 50 (cinquenta) ramais telefônicos sequenciais em cada faixa;
- No caso de expansões, a nova faixa de numeração deve ter preferencialmente o mesmo prefixo, caso não seja possível, devem ser entregues em novo tronco faixas contínuas e sequenciais às faixas instaladas;
- Deverá ser reservado pela Operadora, subsequente às faixas licitadas, um mínimo de 100 posições DDR em caráter de reserva técnica em cada localidade, para atender necessidades de expansões;
- Os ramais do serviço DDR poderão ser liberados para permitir chamadas locais, interurbanas e internacionais para telefones fixos ou móveis, a pedido da CONTRATANTE;
- Os feixes digitais poderão utilizar protocolos R2 Digital ou ISDN, dependendo dos equipamentos instalados. Os protocolos serão informados pela CONTRATANTE na solicitação de instalação;
- Havendo mudança de tecnologia, de R2 Digital para ISDN ou vice-versa, a numeração pré-existente deverá ser mantida;

6.3 DDD E DDI

- Estes serviços pertencem ao conjunto de chamadas originadas em telefones fixos da CONTRATANTE e encaminhadas através de rede telefônica de longa distância nacional e internacional, cuja escolha de operadora seja através de um CSP.
- As chamadas DDD serão classificadas em quatro grupos: DDD fixo/fixo intra-estadual, DDD fixo/fixo inter-estadual, DDD VC2 fixo/móvel e DDD VC3 fixo/móvel;
- As chamadas DDI serão classificadas por país de destino das chamadas;
- O serviço STFC nas modalidades DDD e DDI serão prestados por prestadora do STFC que possuir um CSP determinado e registrado na ANATEL;
- O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o status da chamada;

- A obtenção do sinal para realização da chamada, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 3 segundos, em 98% dos casos;
- As tentativas de originar chamadas de DDD e DDI, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em 65% dos casos;
- As tentativas de originar chamadas de DDD e DDI, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder 5% dos casos;
- As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações nos termos da regulamentação definida pela ANATEL;
- A empresa vencedora desse item será escolhida para transportar todas chamadas de longa distância nacional e internacional originadas nos acessos telefônicos da CONTRATANTE, destinadas a um telefone fixo ou móvel;
- Serão permitidos preços unitários diferenciados para cada tipo de tráfego fixo-fixo e fixo-móvel DDD ou DDI.
- O serviço de DDI será prestado para as seguintes regiões: Europa, Estados Unidos, Austrália, Canadá, Japão, México, China, Israel, Índia, Rússia, África do Sul e América do Sul;

6.4 SERVIÇOS 0800 E 0300

- Agendamento de Data e Horário: as chamadas serão encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento ou mensagem, com programação de dia da semana, data ou horário de funcionamento;
- Restrição de Área de Abrangência: Bloqueio de chamadas por região específica. Com possibilidade de bloqueio numérico, para telefone público, área geográfica, código regional ou prefixo da central local, bloqueio de chamadas de origem celular;
- Redirecionamento em casos de ocupado ou por congestionamento: As chamadas poderão ser reencaminhadas para um atendimento alternativo pré-definidos pela CONTRATANTE;
- Número Único Nacional: Identificação do cliente em todo território nacional através de um único número 0800, independentemente da localização da Central de Atendimento;
- Plano de Numeração: O plano de numeração proposto, deverá se basear na estrutura 0800 xxx MCDU, mantendo a numeração para aqueles serviços 0800 que já estejam em funcionamento. Para novas ativações a sintaxe “MCDU” deverá ser acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- Seleção de Origem – Serviço que permite direcionar as chamadas telefônicas efetuadas pelo Código de Acesso para Centros de Atendimento pré-determinados pela CONTRATANTE, em função dos pontos de origem de cada chamada telefônica. Para a contratação desta facilidade é necessária a definição pelo CLIENTE de dois ou mais Centros de Atendimento;
- Distribuição Percentual de Chamadas – Serviço Suplementar que permite o encaminhamento de chamadas telefônicas efetuadas através do Código de Acesso para um Centro de Atendimento, em função de um percentual estabelecido previamente pelo CLIENTE. A cada Centro de Atendimento envolvido é atribuído um percentual das chamadas telefônicas que lhe compete receber;
- Mensagem de Navegação – Serviço Suplementar que permite ao CLIENTE a opção de estabelecer árvores de navegação para o usuário do SERVIÇO, com orientação através de mensagens personalizadas e encaminhamento a Centros de Atendimento;
- Mensagem Personalizada – Permite à CONTRATANTE transmitir ao Usuário informações específicas através de mensagens personalizadas, as quais poderão ser acionadas em função de hora, data, localidade do Centro de Atendimento e outras aplicações, tais como, mensagens de interceptação, mensagens de dias especiais, etc;
- Roteamento Alternativo – Serviço que permite que ter 10 (dez) planos alternativos por cada Código de Acesso;
- Acesso Restrito por Senha – Serviço que permite que a CONTRATANTE só aceite as chamadas que estejam associadas a um código e a uma senha que lhe tiverem sido previamente fornecidas pela CONTRATADA, quando da contratação desse serviço;
- Fila de Espera – Permite que as chamadas sejam colocadas em fila de espera, sendo informada pela CONTRATANTE a quantidade de chamadas que poderão ser simultaneamente recebidas em cada Centro de Atendimento e quantas deverão ficar na fila de espera;
- Limitação de Chamadas – Limitação do encaminhamento de chamadas a um determinado Código de Acesso, com informação prévia, à CONTRATADA, de quantas chamadas poderão ser simultaneamente encaminhadas a cada Centro de Acesso;
- Sobre discagem – Compreende uma sequência de dígitos discados por intermédio de um aparelho telefônico, após o estabelecimento da chamada telefônica;

7. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO

7.1 Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar de acordo com as normas vigentes da ANATEL;

7.2 A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para que a CONTRATANTE possa realizar solicitações de serviços e ou reparos;

7.3 A manutenção será realizada pela CONTRATADA a partir de sua rede telefônica externa até o PTR localizado no endereço da CONTRATANTE;

7.4 A tarifação das chamadas dos serviços especificados deverá obedecer aos seguintes critérios:

7.4.1. Unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

7.4.2. Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;

7.4.3. Chamadas faturáveis: somente serão faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;

7.4.4. No caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente serão faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa;

7.4.5. 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 serão faturadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima;

7.4.6. A tarifação das chamadas deverá ser baseada na hora vigente na localidade de origem da chamada, exceto para as chamadas a cobrar nas quais será considerada a hora vigente na localidade de destino;

7.4.7. Para fins de tarifação, a duração da chamada é expressa em horas, minutos e segundos, no formato hh:mm:ss, e em valores múltiplos da unidade de tempo de tarifação;

7.4.8. Não serão aceitos unidade de tempo de tarifação e tempo de tarifação mínima superiores àqueles informados neste termo de referência.

7.5 A CONTRATADA deverá gerar informações através de mensagens gravadas sobre quaisquer alterações de telefones que porventura venham a ocorrer em números de código de acesso disponibilizados pela mesma;

7.6 Todos os serviços de instalação e testes de funcionamento deverão ser realizados sem prejuízo às atividades das localidades atendidas, podendo, com a prévia autorização, serem realizados nos finais de semana e/ou fora do horário de expediente normal;

7.7 As licitantes deverão cotar todos os itens e quantidades que compõem o lote;

7.8 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá cobrar em sua fatura mensal as quantidades efetivamente utilizadas dos serviços previstos no Contrato;

7.9 As licitantes poderão prever em suas planilhas outros itens que considerarem necessários e que não estejam previstos neste Termo, desde que os mesmos não gerem quaisquer ônus à CONTRATANTE;

7.10 A CONTRATADA não poderá cobrar durante a execução do contrato qualquer valor de serviços não previstos no Contrato;

7.11 Em nenhuma hipótese poderá haver faturamento de serviços que não sejam prestados diretamente pela CONTRATADA (Serviços de Terceiros), tais como chats, serviço despertador, disque amizade, etc.;

7.12 A CONTRATADA deverá garantir a portabilidade da numeração já utilizada pela CONTRATANTE de forma a manter a faixa de numeração já configurada em cada localidade, exceto nos casos onde seja comprovada impossibilidade técnica;

7.13 A CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, os preços e/ou vantagens ofertados ao mercado em geral, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados para a Administração Pública;

7.14 Havendo mudança de endereço, a CONTRATADA deverá manter a numeração pré-existente, exceto nos casos onde seja comprovada impossibilidade técnica;

7.15 A CONTRATADA deverá manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações. Salvo autorização por ordem judicial;

7.16 A CONTRATADA poderá monitorar os recursos disponibilizados à CONTRATANTE e recomendar, caso necessário, mediante apresentação de estudo de tráfego, o redimensionamento da capacidade dos entroncamentos da CONTRATANTE;

7.17 A CONTRATADA deverá fornecer serviço de suporte, por meio de chamada gratuita, 24 horas por dia, sete dias por semana, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato;

7.18 A CONTRATADA deverá fornecer, na assinatura do Contrato, planilha contendo os nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mail) das pessoas ou áreas responsáveis pelo atendimento à CONTRATANTE;

7.19 A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade pela prestação de serviço;

7.20 A Licitante deverá cotar uma tarifa única, em minutos, independente do dia e horário, para cada tipo de ligação, aplicada a ligações originadas e com tarifação reversa (a cobrar) fixo-fixo local e fixo-móvel (VC1);

7.21 A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do Serviço Telefônico Local, a serem instalados em locais indicados pela CONTRATANTE.

8. INSTALAÇÃO, MUDANÇA DE ENDEREÇO, ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO E AMPLIAÇÃO DE REDE

8.1 O prazo para início da prestação dos serviços é de até 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do contrato pela licitante vencedora;

8.2 Os terminais telefônicos para os acessos intragrupo e para as linhas NR, e os circuitos digitais padrão E1 deverão ser instalados nos endereços informados pela CONTRATANTE ou em novos endereços informados posteriormente durante a vigência do contrato. O valor referente à taxa de instalação dos acessos especificados neste termo de referência está previsto na planilha de formação de preços, para facilitar a contratação.

8.3 Novas demandas de instalação solicitadas pela CONTRATANTE deverão obedecer o prazo máximo de 10 (dez) dias para ramais intragrupos e/ou linhas NR e 30 (trinta) dias para DDR (Discagem Direta a Ramal);

8.4 As mudanças de endereço e alterações de configuração e facilidades solicitadas pela CONTRATANTE deverão ser atendidas em 10 (dez) dias, contados a partir do encaminhamento da solicitação à CONTRATADA;

8.5 A taxa de mudança de endereço dos acessos consta na planilha de formação de preços, cujo endereço de destino esteja contido na ATB ou na relação de endereços;

8.6 A ampliação da rede deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do encaminhamento da solicitação à CONTRATADA;

8.7 Durante a ativação dos serviços, será permitida uma interrupção nas comunicações, por período não superior a 4 (quatro) horas;

8.8 Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos e mão de obra, destinados à instalação e ativação dos serviços, objeto dos contratos originados a partir deste termo de referência, serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA, exceto aqueles relativos à rede interna da CONTRATANTE.

9. PERFIL DE TRÁFEGO ESTIMADO MENSAL

9.1 O perfil de tráfego telefônico dos serviços descritos neste Termo de Referência, informado nos respectivos Anexos, representa valores estimativos e servirá tão somente de subsídio às licitantes na formulação das propostas;

9.2 O perfil de tráfego estimado, portanto, não constitui qualquer compromisso futuro para a CONTRATANTE;

9.3 O perfil de tráfego indicado neste Termo de Referência corresponde à média mensal, em minutos, das chamadas telefônicas efetuadas nos últimos 12 meses pelos órgãos partícipes, com acréscimo percentual de 30%, correspondente à expectativa de crescimento da demanda pelos serviços durante o período contratual;

9.4 A licitante deverá apresentar proposta de preço baseada nas quantidades mensais estimadas pela CONTRATANTE, em minutos, conforme planilhas de formação de preços (Anexo III).

10. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

10.1 A CONTRATADA deverá prestar os serviços, objeto deste Termo de Referência, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;

10.2 Caso haja necessidade de interrupção, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

10.3 A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,16% (noventa e nove vírgula dezesseis por cento) para cada uma das linhas, fornecidas à CONTRATANTE, calculada da seguinte forma:

$$P1 = \left(0,01 + \frac{DC - DMA}{100} \right) \times Vml$$

10.4 Onde:

- DMA(%): Disponibilidade Mensal Atingida;
- TTMM: Tempo Total de Minutos do Mês (1.440 x número de dias do mês);
- TTICM: Tempo Total de Interrupção do Serviço (em minutos) no Mês.

10.5 Para efeito de cálculo de TTMM e TTICM, será considerado o período, em minutos, entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere à fatura;

10.6 O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura da ordem de serviço no serviço de suporte da CONTRATADA, até o horário de fechamento da ocorrência pela CONTRATANTE, quando a indisponibilidade for de responsabilidade da CONTRATADA;

10.7 O prazo máximo de recuperação do serviço será de até 04 (quatro) horas para DDR (E1) e de até 6 horas para Linhas de Ramal intragrupo e/ou Linhas Convencionais;

10.8 Para cada acesso contratado, o número máximo de interrupções a serem aceitas, a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até o último minuto do último dia do mês é de 01 (uma) interrupção.

11. PENALIDADES

11.1 A verificação dos períodos de indisponibilidade das linhas será efetuada através de sistema de abertura de chamado da CONTRATADA. Pelo não cumprimento do índice de disponibilidade mínima dos serviços estabelecidos no item 10, a CONTRATADA sujeitar-se-á a uma penalidade calculada conforme abaixo:

- P1: Valor da penalidade;
- DC: Disponibilidade mensal Contratada (99,16%);
- DMA: Disponibilidade Mensal Atingida;
- Vml: Valor faturado no mês para o acesso.

11.2 Pela inobservância do prazo de recuperação do serviço, previsto no item 10, quando a interrupção for de responsabilidade da CONTRATADA, a mesma sujeitar-se-á a penalidade calculada conforme abaixo:

$$P2 = (0,01 \times Vml \times T)$$

11.3 Onde:

- P2: Valor da penalidade;
- Vml: Valor faturado no mês para o acesso;
- T: Tempo, em horas, de atraso para recuperação.

11.4 Pela ocorrência de duas ou mais interrupções do serviço, no mesmo mês, a CONTRATADA sujeitar-se-á à penalidade calculada conforme abaixo:

$$P3 = (0,01 \times Vml) \times NP$$

11.5 Onde:

- P3: Valor da penalidade ;
- Vml: Valor faturado no mês para o acesso;
- NP: Número de paralisações mensais de uma mesma linha.

11.6 Por não atender o prazo de instalação das linhas, para alterações de configuração e ampliação da rede, previstos no item 08 deste Termo de Referência, quando o não atendimento for de responsabilidade da CONTRATADA, esta se sujeitará a penalidade calculada conforme abaixo:

$$P4 = (0,01 \times VDMF) \times DA$$

11.7 Onde:

- P4: Valor da penalidade, limitada a 20% (vinte por cento) ;
- VDMF: Valor diário da fatura do acesso (apurado no mês da ocorrência);
- DA: quantidade de Dias de Atraso.

11.8 Em caso de reincidência, no mesmo mês, de qualquer umas das penalidades acima citadas, a CONTRATADA será multada em 1% (um por cento) do valor mensal da fatura do acesso onde houve reincidência, cumulativamente a cada ocorrência, o valor da multa será limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal da fatura do acesso;

11.9 O valor total de todas as penalidades será limitado a 10% (dez por cento) do valor total mensal do contrato;

11.10 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

12. PROPOSTA

12.1 A LICITANTE deverá informar em sua proposta, para os lotes de seu interesse, os valores mensais a serem praticados na vigência do contrato. Os valores cotados deverão ser obrigatoriamente expressos em REAIS (R\$) com duas casas decimais, não serem nulos, e deverão abranger todas as despesas necessárias ao cumprimento do objeto licitado, neles estando incluídos todos os tributos, mão-de-obra, equipamentos, materiais, peças, frete, seguro, manutenções, treinamentos, deslocamento de técnicos e diárias e quaisquer outros custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços. Os preços de todos os serviços deverão ser detalhados, de tal forma que sejam discriminados os preços dos acessos, sob pena de desclassificação da proposta da LICITANTE.

12.2 Não será admitida cobrança de taxa para desinstalações de telefones.

12.3 Serão desclassificadas as propostas que não apresentem a habilitação técnica na forma e conteúdo exigidos neste Termo de Referência.

12.4 Serão desclassificadas as propostas que não atendam às demais exigências previstas neste Termo de Referência, de seus anexos e da legislação vigente.

12.5 Serão desclassificadas, ainda, as propostas que sejam omissas, vagas ou apresentem irregularidades e defeitos capazes de dificultar o julgamento objetivo.

13. DA COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

13.1 Os preços das ligações telefônicas deverão levar em conta, para efeito de cotação, o perfil de tráfego informado neste Termo de Referência;

13.2 Os valores totais mensais expressos nas Planilhas de Formação de Preços (Anexo III) serão limitados a 02 (duas) casas decimais, expressos em moeda corrente nacional.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Entregar os serviços contratados nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

14.2 Promover a instalação ou mudança de endereço dos ramais intragrupo, linhas NR, DDR e serviços 0800 e 0300, sempre que solicitado.

14.3 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

14.4 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

14.5 Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição, vales-transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

14.6 Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Contratante;

14.7 Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja ela qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da CONTRATANTE;

14.8 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados no instrumento contratual;

14.9 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

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

14.11 Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

14.12 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

14.13 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

14.14 Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

14.15 Identificar seus funcionários com crachás da empresa e repassar para o setor administrativo da CONTRATANTE os horários que estes efetuarão serviços;

14.16 Providenciar a comunicação da Central Telefônica da CONTRATANTE com a Central Pública da operadora, dentro do prazo estipulado para instalação do serviço, após assinatura do contrato, inclusive repassando aos usuários as informações sobre a troca de números, quando for o caso.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;

15.2 Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA as suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto, quando necessário;

15.3 Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

15.4 Assegurar-se da boa qualidade dos serviços prestados, verificando sempre o seu bom desempenho;

15.5 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive, quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não deverão ser interrompidos;

15.6 Emitir, por intermédio do Administrador do Órgão, pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços;

15.7 Tornar disponível a rede interna, ambiente e instalação de equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;

15.8 Efetuar pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Termo de Referência, relativamente aos serviços efetivamente prestados e aceitos pela CONTRATANTE;

15.9 Vetar o emprego de qualquer produto/serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores;

16. MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

16.1 A manutenção preventiva deverá ocorrer em até 06 (seis) horas, caso haja interrupção total do serviço e até 24 horas para demais serviços. Por motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a CONTRATADA, mediante comunicado prévio e sem ônus para a CONTRATANTE, poderá promover modificações nos meios de transmissão e equipamentos de multiplexação de sua propriedade que suportem os serviços prestados, devendo obedecer aos seguintes requisitos:

16.2 Caso haja previsão de interferência no desempenho do serviço, a CONTRATANTE deverá ser comunicada pela CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

16.3 A CONTRATANTE terá 24 horas para analisar e retornar, por escrito para a CONTRATADA, quando será possível realizar a interrupção dos serviços;

16.4 Após autorização da CONTRATANTE para manutenção, o serviço não será considerado indisponível para o cálculo da disponibilidade e demais penalidades aplicáveis ao assunto, exceto nos casos em que a interrupção seja superior ao prazo máximo permitido pela CONTRATANTE;

16.5 Caso a CONTRATANTE não seja comunicada no prazo estabelecido ou não concorde com a manutenção, o serviço obrigatoriamente será considerado como indisponível para o cálculo da disponibilidade.

17. RELATÓRIOS GERENCIAIS

17.1 A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatórios gerenciais com dados referentes às “indisponibilidades dos serviços”, devendo conter as seguintes informações:

- Indicação do número do acesso, no formato AB WXYZ MCDU, onde AB refere-se ao DDD, WXYZ ao prefixo e MCDU a milhar, centena, dezena e unidade na designação do acesso;
- Horário de recebimento do chamado pelo serviço de suporte;
- Número da identificação da chamada;
- Nome do responsável, na CONTRATADA, pela abertura do chamado;
- Nome do representante da CONTRATANTE que abriu e encerrou o chamado;
- Motivo da interrupção do serviço;
- Horário de restabelecimento do serviço;
- Detalhamento da ocorrência e solução do problema.

17.2 Os relatórios têm por objetivo informar à CONTRATANTE as indisponibilidades e históricos de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, para conferência de registros mensais de indisponibilidade feitos pela CONTRATANTE;

17.3 Caso não seja apresentado pela CONTRATADA o respectivo relatório, ficará validado como relatório oficial de indisponibilidade o da CONTRATANTE, para efeito das disposições deste instrumento.

17.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar, caso solicitado pela CONTRATANTE, relatório onde conste toda a planta instalada, discriminada por número de contrato da fatura, número do acesso e endereço de instalação.

17.5 A CONTRATADA deverá fornecer, na forma solicitada pela CONTRATANTE, o demonstrativo de utilização dos serviços, por ramal, linha e tronco telefônico;

18. REAJUSTE DOS PREÇOS

18.1 Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IST- Índice de Serviços de Telecomunicações – Resolução 420/2005 ANATEL, como índice de reajustamento, ou outro que vier a substituí-lo.

19. CONTRATO

19.1 O contrato a ser celebrado terá vigência de 12 (doze) meses, contatos a partir de sua assinatura, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, mediante termos aditivos, conforme a lei 8666/93;

19.2 A gestão e o acompanhamento do contrato ficarão a cargo do setor competente a ser indicado pela CONTRATANTE.

20. REQUISITOS DE BILHETAGEM, FATURAMENTO E PAGAMENTO

20.1 A CONTRATADA deverá no início de cada mês encaminhar a cada unidade administrativa as respectivas Notas Fiscais/Faturas dos acessos contratados, deverá ainda fornecer em layout FEBRABAN através de software ou mídia digital, que permita filtros de todo o detalhamento da fatura, por acesso, com os respectivos preços, fiéis aos estabelecidos em contrato, para conferência;

20.2 A fatura dos acessos contratados deverá ser agrupada em uma única conta agrupadora e enviada para o endereço fornecido pelo gestor do contrato;

20.3 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a data do ateste pelo Gestor do Contrato, das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, entregues pela CONTRATANTE;

20.4 A CONTRATANTE deverá fazer a conferência das Notas Fiscais/Faturas em até 10 (dez) dias corridos, a partir da entrega. As Notas Fiscais/Faturas serão verificadas e só serão aceitas se estiverem condizentes com o detalhamento previamente aprovado. Caso as Notas Fiscais/Faturas apresentadas sejam rejeitadas por incoerência com o contrato ou serviços de fato realizados, ou para inserção de penalidades registradas no período, haverá o envio por meio eletrônico da referida reprovação com as correções necessárias. Caberá à CONTRATADA promover as devidas correções, o mais rápido possível, ou contestar a análise da CONTRATANTE;

20.5 Na ocorrência de rejeição das Notas Fiscais/Faturas, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado acima, passará a ser contado a partir data do ateste da Nota Fiscal/Fatura reapresentada;

20.6 A CONTRATADA deverá suspender a cobrança das Notas Fiscais/Faturas contestadas até que as mesmas sejam retificadas ou apresente os motivos que justifiquem as cobranças contestadas;

20.7 A CONTRATADA deverá a cada 12 (doze) meses apresentar um TERMO DE QUITAÇÃO informando não haver nenhum valor em aberto referente a meses anteriores;

20.8 Os descontos referentes as penalidades aplicadas aos acessos deverão ocorrer até no máximo duas faturas posteriores a ocorrência da penalidade;

20.9 As chamadas discriminadas na fatura deverão indicar o número do ramal, linha ou tronco originador das chamadas, devendo as chamadas ser tarifadas por ramal, linha ou tronco;

20.10 A CONTRATADA deverá assegurar à CONTRATANTE o cumprimento dos preços ofertados em sua proposta;

20.11 O pagamento mensal dependerá da real utilização (demanda) do serviço, podendo haver variação entre a quantidade de minutos efetivamente utilizada e a quantidade de minutos estimada;

20.12 As ligações tarifadas a serem informadas em fatura deverão estar expressas em minutos e frações de minuto, sendo faturadas já com o seu valor unitário proposto. Não será aceito faturamento de valores cheios por item e após atribuído ao final da fatura um desconto percentual sobre o mesmo;

20.13 Após o encerramento do contrato, as ligações realizadas por força desta contratação deverão ser faturadas em um prazo máximo de 150 (cento e cinquenta) dias corridos, conforme art. 93 do Regulamento do STFC (Resolução nº 426/2005).

20.14 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor apresentado no faturamento referente às ligações efetuadas dentro do período de até 150 (cento e cinquenta) dias;

20.15 Na hipótese de faturamento com prazo superior a 150 (cento e cinquenta) dias, deverá ser apresentado pela CONTRATADA através de Fatura Extra, devendo a forma de pagamento observar o prazo estipulado acima.

YURI FERNANDO RODRIGUES NASCIMENTO
GERÊNCIA DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO - SCTI (Resp. pelo TR)

SÉRGIO FERNANDES PEREIRA
GERÊNCIA DE AQUISIÇÕES CORPORATIVAS - GEAC

MURILO VICENTE LEITE RIBEIRO
**CHEFE DO NÚCLEO DE SUPRIMENTOS,
LOGÍSTICA E FROTAS - NUSLF**

GOIÂNIA, 17 de setembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO FERNANDES PEREIRA, Gerente**, em 08/11/2018, às 16:21, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **4711309** e o código CRC **926FC27E**.

GERÊNCIA DE AQUISIÇÕES CORPORATIVAS
AVENIDA REPÚBLICA DO LÍBANO - Bairro SETOR OESTE - CEP 74125-125 - GOIÂNIA - GO - Nº 1945, Setor
Oeste 32016676



Referência: Processo nº 201600005002840



SEI 4711309