

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para a prestação contínua de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), no fornecimento de entroncamentos digitais dedicados (links E1) e na prestação de serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR).

2. JUSTIFICATIVA

A contratação justifica-se devido à necessidade de manter em pleno funcionamento as atividades desenvolvidas pelos colaboradores que trabalham em setores administrativos, educacionais e que realizam diariamente ligações telefônicas. A contratação busca garantir a boa qualidade dos serviços prestados a custos reduzidos, contribuindo para a diminuição dos gastos.

A grande quantidade de operações administrativas que ocorre no âmbito das Unidades relacionadas neste termo, viabilizadas pela utilização dos serviços de telefonia, torna imprescindível a realização da contratação.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1. Serão fornecidos pela CONTRATADA, nas quantidades discriminadas no Modelo de Proposta, troncos bidirecionais, utilizando-se de acesso(s) digital(is) E1 com capacidade para DDR (Discagem Direta a Ramal), para interligação da central privada de comutação telefônica (CPCT) tipo PABX digital à Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC), exclusivamente para tráfego telefônico (transmissão de voz comutada).

3.2. O serviço telefônico descrito deverá atender aos requisitos da legislação de telecomunicações em vigor, particularmente às normas e regulamentos aplicados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

3.3. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações originadas para telefones fixos localizados na mesma área local.

3.4. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações originadas para telefones móveis localizados na mesma área local.

3.5. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Degrau Tarifário 1 (D1), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos cujas distâncias entre localidades de origem e destino sejam de até 50 km.

3.6. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Degrau Tarifário 2 (D2), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos cujas distâncias entre localidades de origem e destino sejam de 51 a 100 km.

3.7. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Degrau Tarifário 3 (D3), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos cujas distâncias entre localidades de origem e destino sejam de 101 a 300 km.

3.8. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Degrau Tarifário 4 (D4), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos cujas distâncias entre localidades de origem e destino seja acima de 300 km.

3.9. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Valor de Comunicação 2 (VC2), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis em áreas compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo distinto.

3.10. Prestação de Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Valor de Comunicação 3 (VC3), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis em áreas compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito distinto.

3.11. Caso a prestação de serviço seja através de redes com tecnologia de comutação de pacotes, a conversão de sinais (voz em IP) deverá ser feita preferencialmente na borda, ou seja, dentro do ambiente do Sesc.

3.12. Prestação de Serviço através de redes com tecnologia de comutação de pacotes, preferencialmente os roteadores deverão ser instalados na borda, ou seja, dentro do ambiente do Sesc.

3.13. A prestação de serviço deve ser através de redes com tecnologia de comutação de pacotes, será exigido a sinalização ISDN e/ou R2D e/ou SIP.

3.14. A prestação de serviço deve ser através de redes com tecnologia de comutação de pacotes, será exigido a facilidade de DDR e tarifação por ramal.

3.15. A Infraestrutura de última milha deverá obrigatoriamente ser em fibra óptica ou par metálico.

3.16. Havendo necessidade de remanejamento e migração de endereço do link dentro da mesma cidade, poderá ser cobrada uma taxa de serviços, desde que não ultrapasse o valor da instalação inicial;

3.17. Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Acessos Digitais

3.17.1. Os Troncos Digitais (E1), serão de 30 canais de acordo com a solicitação do Sesc, com fluxo bidirecional, utilizando sinalização R2 e/ou SIP E/OU ISDN específico para o sistema brasileiro de telefonia com ramais DDR, conforme planilha de formação de preço.

3.17.2. O Serviço deverá incluir o recurso de DDR (discagem direta a ramal), de modo a possibilitar a obtenção de um canal ou tronco capaz de oferecer conexão direta com qualquer ramal naquele endereço, sem a necessidade de atendimento pela telefonista. O plano de numeração a ser adotado deverá ser fornecido pela concessionária de acordo com o já existente no Sesc através de Portabilidade, a prestadora do serviço deverá fornecer obrigatoriamente MCDU.

3.17.3. Todos os circuitos obrigatoriamente não receberão ligações a cobrar, a operadora no ato da entrega deverá realizar a programação de sua central telefônica pública para que a mesma não permita o recebimento de ligações a cobrar. Programação (bloqueio) sem ônus ao Sesc.

3.17.4. A CONTRATADA deve disponibilizar o recurso de identificador do número chamador (envio da identificação do número pela central pública) sem ônus ao Sesc.

3.17.5. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte, atendimento, manutenção preventiva, corretiva, de operação dos links e seus periféricos tais como: Roteador, modem, cabos, conectores, conversores e etc.

3.17.6. A CONTRATADA deve observar todos os preceitos, técnicos, normas e regulamentos aplicados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC emitidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, durante toda a vigência do contrato.

3.17.7. Os endereços e as quantidades de troncos bidirecionais e ramais DDR a serem fornecidos estão disponíveis no Modelo de Proposta.

3.18. Perfil de Tráfego

3.18.1. O perfil de tráfego encontra-se detalhado no Modelo de Proposta do edital.

3.18.2. O perfil de tráfego das ligações telefônicas apresentadas na planilha de formação de preço efetuadas pelo Sesc servirá tão somente de subsídio às licitantes na formulação das propostas e na indicação do percentual de desconto.

3.18.3. O perfil indicado na planilha de formação de preço, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o Sesc.

3.19. Requisitos de Bilhetagem e Faturamento

3.19.1. A operadora dos serviços deve enviar mensalmente, junto com a Nota Fiscal de Serviços/Fatura de Telecomunicações o detalhamento das chamadas realizadas. O detalhamento deve ser entregue obrigatoriamente em arquivo digital, disponibilizado em portal on-line da CONTRATADA, ou em mídia digital. O detalhamento deverá conter as seguintes informações:

- a) tipo da chamada;
- b) telefone de origem;
- c) cidade de origem;
- d) telefone de destino;
- e) cidade de destino;
- f) grau (aplicável para chamadas LDN);
- g) país de destino (aplicável para chamadas LDI);
- h) duração da chamada;
- i) data da realização;
- j) horário da chamada;
- k) grupo horário;
- l) valor da chamada (com impostos).

3.19.2. Conjuntamente ao fornecimento do arquivo descrito acima, deverá ser apresentada a conta-resumo.

3.19.3. Caso haja viabilidade técnica a CONTRATADA deverá disponibilizar, através da internet e sem ônus, sistema que permita à CONTRATANTE acessar todas as informações relativas às faturas mensais, possibilitando o acompanhamento e o controle efetivos sobre o uso dos serviços, sem ônus adicional para o Sesc.

3.19.4. A CONTRATADA deverá realizar treinamento de uso da ferramenta para no mínimo 2 (duas) pessoas a ser realizado no Edifício Sede do Sesc, ou por videoconferência.

3.20. Portabilidade Numérica

3.20.1. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter a(s) faixa(s) de numeração utilizada pela CONTRATANTE, sem ônus para mesma, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada.

3.20.2. Caso a vencedora do certame não seja a atual prestadora de serviços de telefonia local, esta deverá realizar sem ônus para o Sesc a Portabilidade Numérica da atual faixa DDR utilizada.

3.20.3. A execução da PORTABILIDADE NUMÉRICA deverá ser realizada em data e horário acordados com o Sesc, de forma a reduzir a possível interrupção dos serviços de telefonia fixa.

3.20.4. Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, todos os equipamentos necessários à interligação (Modem, roteador, conversores, cabo coaxial, balun etc.) com o PABX do Sesc sem ônus, caso necessários na portabilidade.

3.20.5. Deverá ser exercida a facilidade de portabilidade conforme faixas de numeração da Tabela de Tronco Chave e DDR do Anexo I do edital.

3.21. Prazo para instalação

3.21.1. A instalação dos equipamentos será previamente agendada com os funcionários do Sesc, e executada nos locais descritos no Anexo II.

3.21.2. A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias contados da data de assinatura do contrato para completar a instalação e deixar operacionais as linhas Tronco Digitais (E1) devendo entregá-las formalmente ao Sesc, mediante comunicação escrita.

3.21.3. A portabilidade, se houver deverá acontecer em conjunto com as entregas da CONTRATADA.

3.21.4. Para solicitações de novos Troncos Digitais (E1), a CONTRATADA, deverá atender nos seguintes prazos, desde que a contratada tenha disponibilidade técnica:

3.21.5. Ativação de novas linhas Tronco Digitais (E1) em pontos já atendidos pela CONTRATADA e com folga de infraestrutura: até 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir do recebimento pela CONTRATADA da solicitação expressa do CONTRATANTE.

3.22. Disponibilidade do Serviço

3.22.1. O serviço contratado deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

3.22.2. Caso haja necessidade de interrupção, a CONTRATADA deverá negociar com o Sesc com antecedência mínima de 5 dias úteis.

3.22.3. A CONTRATADA deverá ter e informar um número telefônico e um endereço de correio eletrônico (e-mail) para que o Sesc faça as solicitações de reparo.

3.22.4. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) para cada link digital de voz (E1), fornecidos ao Sesc, calculada da seguinte forma:

1.DMA (%): Disponibilidade Mensal Atingida;

2.TTMM: Tempo Total de Minutos do Mês (1.440 x número de dias do mês);

3.TTICM: Tempo Total de Interrupção do Serviço (em minutos) no Mês.

4.DMA= $((TTMM - TTICM) / TTMM) \times 100$.

3.22.5. 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 a fatura.

3.22.6. O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura do chamado na central de atendimento da CONTRATADA, até o horário de fechamento da ocorrência pelo Sesc.

3.22.7. O prazo máximo de recuperação dos serviços será de 8 horas úteis.

3.22.8. No caso de inoperância reincidente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do link da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do link o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o link estiver totalmente operacional.

3.22.9. Para cada link digital de voz, o número máximo de interrupções, a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até o último minuto do último dia do mês é 01 interrupção.

3.23. Obrigações da CONTRATADA

3.23.1. Realizar todos os serviços e fornecer todos os recursos e acessórios necessários à conexão da central privada de comutação telefônica (CPCT) à Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC), exceto aqueles previstos como obrigação do Sesc.

3.23.2. Fornecer todos os materiais, equipamentos e infraestrutura necessários para a realização da prestação dos serviços, incluindo-se: cabos, fibras ópticas, conectores, conversores e todos os elementos para o funcionamento do LAST-MILE e demais meios de transmissão, elementos de fixação e todas as partes e peças necessárias;

3.23.3. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte e manutenção para toda a solução contratada do objeto do contrato, durante a vigência do contrato.

3.23.4. Alocar profissionais devidamente treinados e habilitados para instalação, teste e operacionalização dos equipamentos.

3.23.5. Prestar todo o serviço de manutenção corretiva, garantindo o padrão telefônico, estabelecido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, necessário para transmissão.

3.23.6. Retirada dos equipamentos quando substituídos por falha, defeito ou manutenção, e do término da vigência ou rescisão contratual.

3.23.7. Garantir a disponibilidade dos recursos alocados durante toda a vigência deste contrato.

3.24. Obrigações da CONTRATANTE

3.24.1. Providenciar pontos de energia, fornecidos pela concessionária de energia, destinados para a alimentação elétrica do circuito (E1).

3.24.2. Providenciar adequação do ambiente (sala de telefonia) quanto à iluminação, e área útil.

3.24.3. Permitir o livre acesso de profissionais, respeitando as normas de controle de acesso e saída de visitantes a serviço da CONTRATADA, nas dependências do Sesc, para:

3.24.4. Realização dos serviços de testes da instalação e manutenção;

3.24.5. Adequar as centrais privadas de comutação telefônica (CPCT) tipo PABX digital de sua propriedade para permitir o entroncamento das linhas digitais, incluindo placas de troncos digitais do tipo E1 e toda a programação do PABX necessária para a ativação dos números (circuito E1).

4. SUBCONTRATAÇÃO

4.1. A Contratada poderá subcontratar parte do objeto, desde que sua viabilidade e vantagem sejam formalmente demonstradas pela Contratada ao Contratante, necessitando de aprovação prévia da CONTRATANTE.

4.2. Justifica-se a subcontratação pelo fato de que, eventualmente, uma operadora não dispõe de viabilidade técnica para todas as localidades do termo de referência. Nesse caso, pode-se valer de uma empresa parceira, sem prejuízo dos prazos de atendimentos estabelecidos no termo. Isso significa que, caso haja, por exemplo,

algum incidente que implique em indisponibilidade em uma cidade atendida pela subcontratada, é a empresa “principal” que será demandada (e, eventualmente, penalizada) para a sua solução.

4.3. A subcontratação por parte da CONTRATADA se limitará a última milha LAST-MILE. Ressalte-se que isso não comprometerá a entrega do objeto, tendo em vista que a CONTRATADA deverá realizar a integração.

4.4. A CONTRATADA poderá ainda subcontratar os serviços de instalações dos links e manutenções.

4.5. A subcontratação em nenhuma hipótese desobriga a CONTRATADA de cumprir integralmente com o contrato, ou exime suas responsabilidades.

5. VISITA TÉCNICA

5.1. As licitantes poderão vistoriar os locais, onde poderão efetuar-la até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existente

5.2. As licitantes poderão solicitar acesso para vistoria nas dependências do SESC em Minas, onde poderão efetuar-la até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existente, desde que previamente agendado com o SESC-MG pelo e-mail: rafaelsoares@sescmg.com.br ou pelo telefone: (31)3279-1549.

5.3. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto.

5.4. Será permitido ao licitante vistoriar, durante o horário de funcionamento sendo de segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00, nos endereços das unidades Sesc listados neste edital.

5.5. O Sesc não arcará com qualquer custo de vistoria.

6. REAJUSTE CONTRATUAL

6.1. O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

6.2. Os reajustes mencionados serão concedidos desde que seja pleiteado formalmente pela Contratada, mediante apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preço, e documentação correlata, e será analisado e aprovado pelo Sesc. Esta solicitação deverá ser por escrito e protocolada junto ao Sesc.

7. VIGÊNCIA CONTRATUAL

7.1. A vigência do contrato será de 12 meses contados da assinatura, com possibilidade de prorrogação conforme disposto na Resolução do Sesc nº1570/23.

8. LOCAL DA IMPLANTAÇÃO

8.1. Deverá ser instalado nas unidades conforme Anexos.

9. PAGAMENTO

9.1. Prazo de pagamento: serão realizados nos dias 05,15 e 25 conforme critérios indicados a seguir:

9.1.1. As Notas Fiscais/Faturas emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente;

9.1.2. As Notas Fiscais/Faturas emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente;

9.1.3. As Notas Fiscais/Faturas emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no dia 25 do mês subsequente;

9.1.4. A nota fiscal/Fatura somente será liquidada após o recebimento definitivo.

9.2. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

10. PENALIDADES

10.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas no instrumento contratual, devendo garantir a possibilidade de multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.

11. RESCISÃO

11.1. O Contrato poderá ser rescindido a pedido da CONTRATANTE respeitando o prazo prévio de 90 dias corridos após formalização da solicitação.

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

12.1. Menor Valor Global por lote.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.1. Deverá apresentar autorização para a prestação dos serviços objeto desta licitação, expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

13.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica emitida por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) ter fornecido objeto de natureza e vulto similares e/ou compatíveis ao desta licitação.

14. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

14.1. Não será necessária a exigência de documentação relativa à qualificação econômico-financeira.

15. FISCALIZAÇÃO

15.1. Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.

15.2. A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.

16. GESTOR DO CONTRATO

16.1. Coordenador de Infraestrutura de TI