

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Telecomunicações nas modalidades STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), Rede Inteligente (0800), Tri dígitos e SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e Link de acesso à internet, para atender a Prefeitura do Município de Cruzeiro (PMC) por um período de 24 (vinte e quatro) meses conforme especificado neste documento, nos termos das concessões outorgadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2. JUSTIFICATIVA DE CONTRATAÇÃO

- 2.1. A contratação de serviços de telecomunicações nas modalidades STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), Rede Inteligente (0800), Tri dígitos e SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) justificam-se devido à necessidade de manter em atividade os serviços públicos prestados pela PMC através de suas secretarias, coordenadorias e órgãos externos conveniados a esta entidade que necessita de meios de comunicação para oferecer seus serviços ao munícipe utilizando linhas telefônicas para que o mesmo possa contatar a PMC para assuntos administrativos, serviços emergenciais, etc. e para comunicação interna entre os órgãos públicos desta municipalidade.
- 2.2. Também se faz necessário à utilização de link de acesso à internet para manter em pleno funcionamento os diversos sistemas utilizados pela PMC na área da saúde, educação, etc, desenvolvidos para melhorar a oferta e qualidade dos serviços públicos prestados ao munícipe, bem como auxiliar na gestão do município tendo maior controle sobre todas as atividades e recursos subsidiando os gestores nas suas tomadas de decisões em nível estratégico, tático e operacional como também assegurar que os links de comunicação sejam suportados e terminados no Datacenter Municipal, com máxima eficiência e segurança, que deve comportar toda a tecnologia atualmente utilizada pela PMC visando novas tendências de mercado aplicando melhoria contínua nos processos de trabalho.

3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 3.1. A licitação será julgada em 2 lotes, sendo eles ofertados através do MENOR PREÇO, observado as características técnicas exigidas em cada lote, bem como o prazo para execução do objeto, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho, qualidade e demais condições definidas neste documento, que a empresa ao participar declara estar ciente e de acordo;

3.1.1. Lote 1:

- 3.1.1.1. Contratação de serviços de telecomunicações nas modalidades STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), Rede Inteligente (0800), Tri dígitos e SCM (Serviço de Comunicação Multimídia).

- 3.1.1.1.1. Justificativa: Este lote agrupa serviços de telecomunicações essenciais que possuem características técnicas e operacionais semelhantes, sendo interdependentes em muitos casos. A manutenção desses serviços em um único lote garante a integração

e a eficiência dos sistemas, evitando a necessidade de duplicação de infraestrutura física, como racks e equipamentos, o que poderia aumentar custos e complexidade operacional. Além disso, a contratação conjunta permite otimizar a gestão dos contratos e a coordenação entre os provedores de serviços;

3.1.2.Lote 2:

3.1.2.1. Contratação de link de acesso à internet.

3.1.2.1.1. Justificativa: O serviço de link de acesso à internet possui características técnicas e requisitos específicos, como velocidade, estabilidade e capacidade de banda, que são distintos dos demais serviços de telecomunicações. A separação em um lote específico permite a seleção de provedores especializados nesse tipo de serviço, garantindo maior eficiência e qualidade na prestação. Além disso, a contratação isolada facilita a avaliação técnica e financeira do serviço, sem interferir na operação dos demais serviços de telecomunicações.

3.1.3.Optamos por este tipo de licitação pelos seguintes motivos:

3.1.3.1. Técnicos:

3.1.3.1.1. Teremos uma garantia mais eficiente dos serviços a serem prestados, pois as tecnologias disponibilizadas pelo(s) vencedor(es) do certame serão certamente compatíveis, além de distribuição de voz e dados pela mesma tecnologia, equipamentos padronizados e melhor gestão a ser executada pela PMC;

3.1.3.1.2. Esta exigência tem por finalidade assegurar a qualidade na prestação dos serviços, determinando que, nas modalidades STFC e SCM, os links de comunicação sejam fornecidos, suportados e devidamente terminados no Datacenter da CONTRATANTE, observados os níveis de eficiência, segurança, confiabilidade e disponibilidade estabelecidos neste Termo. A diretriz visa ganhos de eficiência, padronização e controle da malha de comunicação, em alinhamento com o modelo já adotado pela Administração, que tem proporcionado redução de custos e melhoria operacional.

3.1.3.1.3. Esclarece-se que a obrigação ora prevista se refere ao fornecimento dos links no Datacenter, não se confundindo com o fornecimento do meio físico de distribuição (p. ex., fibra óptica). A tecnologia de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA é de sua escolha, desde que atenda integralmente aos requisitos técnicos e aos SLAs definidos;

3.1.3.1.4. A divisão em dois lotes distintos é tecnicamente justificável, pois permite a especialização na contratação de cada tipo de serviço, garantindo maior eficiência e qualidade. Enquanto o Lote 1 agrupa serviços de telecomunicações interdependentes, evitando duplicação de infraestrutura e custos adicionais, o Lote 2 assegura a contratação de um serviço de internet com requisitos técnicos específicos, sem comprometer a operação dos demais serviços. Essa

divisão também facilita a gestão contratual e a avaliação de desempenho de cada provedor, contribuindo para a otimização dos recursos e a eficácia dos serviços contratados;

- 3.1.3.1.5. Através desta contratação geramos a administração pública um custo financeiro menor, um avanço tecnológico, pois teremos uma melhor infraestrutura de todas as unidades juntamente com estratégia de adoção de fibra óptica neste certame, para em médio prazo implantar telefonia IP trazendo muito mais qualidade e benefícios em nossos serviços e gerando ainda maior redução financeira para PMC.

4. DEFINIÇÃO

- 4.1. O memorial descreve a contratação de linhas telefônicas e link de internet para o município de Cruzeiro, detalhando as características técnicas e funcionalidades consideradas para as demandas atuais;
- 4.2. Este descritivo abrangerá os requisitos básicos a serem considerados no projeto, sendo o seu escopo principal definido em normas específicas aplicáveis a um projeto desta natureza, devido a urgência dos serviços que atualmente encontram-se normalização contratual emergencial. É importante evidenciar que as presentes linhas requisitadas nunca foram objeto de documentação formal e trata-se de operações vitais de comunicação, atendimento e prestação de serviço a toda população do município. Todas os troncos fazem parte de sistemas de emergência, saúde, segurança pública, cobrança e outras demandas de suma importância à cidade de Cruzeiro;

5. JUSTIFICATIVA/MOTIVAÇÃO

- 5.1. A principal meta neste projeto é a regularização contratual dos serviços e custos de telefonia fixa e internet, melhor gestão das despesas dessa natureza e proteção documental para ambas as empresas na prestação de sistemas vitais de comunicação para toda Prefeitura de Cruzeiro;
- 5.2. A Prefeitura busca otimização da solução de Linhas de Telefonia e Internet, centralização e simplificação de gerência, melhoria na qualidade das ligações e acesso controlado das informações entrantes e saídes, integração com ferramentas colaborativas e facilidade de expansão do número de linhas e ramais e acessos.

6. DA VISITA TÉCNICA

- 6.1. A empresa poderá fazer uma visita técnica para conhecimento do objeto. Esta visita deverá ser realizada de segunda à sexta-feira, durante o horário das 09:00 às 16:00, de acordo com a disponibilidade da CONTRATANTE. A visita deverá ser previamente agendada com o DTI, Sr. Bruno da Silva Araújo, através do telefone (12) 91842-4366;
- 6.2. Recomenda-se a visita técnica para que o licitante obtenha todas as informações para elaboração de sua proposta e não alegue posteriormente desconhecimento ou falta de informações;

- 6.3. Em nenhuma hipótese, poderá ser alegado desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

7. ESCOPO PRINCIPAL

- 7.1. A presente contratação tem por objeto a prestação continuada de serviços de Telecomunicações à Prefeitura do Município de Cruzeiro (PMC), pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme especificações deste Termo, abrangendo as seguintes modalidades: STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), Rede Inteligente (0800), serviços de numeração abreviada (tri dígitos), SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e link de acesso à internet.
- 7.2. Os serviços deverão ser disponibilizados nos pontos designados pela Administração, de acordo com o arranjo técnico definido neste documento, observando os níveis de qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança (SLAs) aqui estabelecidos.
- 7.2.1. A execução deverá ocorrer em conformidade com a regulamentação aplicável e com as concessões/autorizações outorgadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, permanecendo a contratada responsável por todas as condições técnicas e legais necessárias à adequada prestação dos serviços.
- 7.3. A CONTRATADA deverá fornecer, suportar e terminar todos os links de comunicação objeto deste Termo no Datacenter Municipal, observados os SLAs e as características de disponibilidade, desempenho e segurança aqui definidos. Fica esclarecido que tal obrigação não se confunde com o fornecimento, operação ou manutenção de PABX, redes locais (LAN) e aplicações da CONTRATANTE, que permanecem sob sua integral responsabilidade.

8. DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 8.1. A execução dos serviços será feita por regime de prestação de serviços mensais na modalidade de demanda por uso, conforme a composição de preços constante na planilha de preços apresentada pela CONTRATADA em sua proposta comercial.

9. CONDIÇÕES GERAIS

- 9.1. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento, ativação, suporte e terminação dos links previstos neste Termo no Datacenter da CONTRATANTE, incluindo CPEs em comodato estritamente necessários à prestação do serviço e às funcionalidades de redundância/balanceamento previstas. A CONTRATANTE é integralmente responsável pela Central de PABX (hardware, software, licenças, operação, manutenção e expansões) e por quaisquer integrações em sua rede interna (LAN, roteamento interno, discadores, URA, gravação, call center e correlatos). A entrega dos serviços da CONTRATADA se dá no Ponto de Terminação da Rede (PTR) da operadora, ficando excluídas da obrigação da CONTRATADA a aquisição, fornecimento ou manutenção de PABX e seus periféricos.

- 9.2. O início da execução do objeto deste documento ocorrerá após assinatura do Contrato e da Ordem de Início de Serviço emitida pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- 9.3. Após a assinatura do contrato a CONTRATANTE agendará imediatamente uma reunião com a CONTRATADA para definição das atividades técnicas, bem como, o cronograma de implantação dos serviços acima citados, que não poderá exceder ao prazo de 30 (trinta) dias, para que não ocorra nenhum tipo de impacto negativo nos serviços prestados por essa municipalidade;
- 9.4. A CONTRATANTE solicitará a instalação de novas linhas telefônicas, linha especial (0800), linha tri dígito, e links de internet à CONTRATADA através de e-mail, nos limites e especificações definidos neste documento;
- 9.5. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar as diligências necessárias para comprovação das informações e documentos apresentados pela empresa, bem como para garantir a boa execução do contrato;
- 9.6. A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados neste documento, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame;
- 9.7. As linhas telefônicas analógicas deverão ser mantidas no formato original até a solicitação da PMC para migração para linhas SIP;
- 9.8. Para a instalação das linhas troncas digitais (DDR), a CONTRATADA deverá instalar as linhas nos equipamentos de PABX da CONTRATANTE;
- 9.9. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE para a devida desativação dos links de internet, a medida em que a CONTRATADA disponibiliza links próprios;
- 9.10. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE para que tome as devidas providências a fim de desativar, os equipamentos de PABX analógicos na medida em que a CONTRATANTE migrar as linhas analógicas para SIP;
- 9.11. A CONTRATADA deve prover meios que possibilitem o aumento ou diminuição da largura de banda de internet quando necessário, mediante solicitação da CONTRATANTE;
- 9.12. As certidões solicitadas neste deverão ser apresentadas no momento da homologação do certame.

10. FATURAS

- 10.1. A CONTRATADA irá receber mensalmente os valores referentes aos serviços descritos na proposta efetivamente instalados e ativados que são quantitativamente variáveis conforme solicitação do CONTRATANTE e receberá os valores referentes aos serviços descritos, conforme consumo medido no mês de referência. Ratifica-se que a proposta corresponde apenas a quantidades estimadas, não cabendo obrigação da CONTRATANTE ao compromisso mínimo de quantitativos de serviços e consumo;
- 10.2. Não serão permitidas cobranças adicionais de qualquer espécie não relacionadas neste descritivo. Caberá o pagamento somente pelos serviços executados no mês;

- 10.3. No primeiro mês subsequente ao término de cada ano a empresa CONTRATADA deverá fornecer uma declaração de quitação anual de débitos (desde que não existam débitos em abertos). Caso exista débitos em aberto a empresa CONTRATADA deverá informar os mesmos no prazo acima;
- 10.4. As faturas de cada serviço devem ser encaminhadas via e-mail para o endereço eletrônico financas@cruzeiro.sp.gov.br , individualizada por serviço contratado, com valor total e o respectivo descritivo e valores;
- 10.5. A CONTRATADA deverá emitir todas as faturas com uma única data de vencimento (Utilizando o padrão de datas disponíveis da CONTRATADA) especificado pela CONTRATANTE;
- 10.6. As faturas obrigatoriamente deverão ser recebidas pela CONTRATANTE no mínimo 5 (cinco) dias úteis antes da data de vencimento;
- 10.7. As faturas recebidas pela CONTRATANTE não respeitando o item acima, obrigatoriamente a CONTRATADA isentará a CONTRATANTE de pagamento de juros e mora diária;
- 10.8. A CONTRATADA deverá fornecer acesso a sistema web onde mensalmente a CONTRATANTE poderá realizar a gestão das faturas (visualizar, imprimir e etc.);
- 10.9. A CONTRATANTE deverá efetuar mudança de endereço e data de vencimento das faturas de qualquer das linhas telefônicas para os números relacionados no ofício, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame quando solicitado pelo DTI.

11. PAGAMENTOS

- 11.1. Após o período de adimplemento dos serviços contratados a CONTRATANTE seguirá com o envio da fatura ao Tesouro Municipal, o qual efetuará o pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias;
- 11.2. Quando for constatada qualquer irregularidade na fatura, será imediatamente solicitada à CONTRATADA carta de correção quando couber, ou ainda pertinente a regularização, que deverá ser encaminhada à CONTRATANTE através do e-mail financas@cruzeiro.sp.gov.br , no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 11.3. Caso a CONTRATADA não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento será recontado a partir da data da sua apresentação.

12. REAJUSTE DE PREÇOS

- 12.1. Os preços propostos poderão ser ajustados pelo índice IST, definido pela ANATEL periodicamente a cada 12 (doze) meses salvo alterações legais determinadas pela ANATEL ou qualquer outro órgão federal;
- 12.2. A majoração poderá ser aplicada com periodicidade inferior a 1 (um) ano, se assim vier a ser autorizada de acordo com o § 5º, do art. 28 da Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995. De maneira análoga, caso o órgão regulador (ANATEL) determine a redução de tarifas, essas serão estendidas ao CONTRATANTE;
- 12.3. Na hipótese de majoração de tarifas, o CONTRATANTE passará a pagar novos valores a partir da data de sua vigência (publicação no Diário Oficial da União), independente da assinatura de instrumento de retificação-ratificação ou aditivo do contrato.

13. DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO

13.1. Os locais de Instalação dos links de telefonia e internet, principais e redundantes serão demonstrados a seguir:

13.1.1. LINK TELEFONIA E INTERNET PRINCIPAL

13.1.1.1. C.O.I. - Rua Capitão Neco, 118 - Centro, Cruzeiro - SP, 12701-350

13.1.2. LINK TELEFONIA E INTERNET REDUNDANTE

13.1.2.1. Prefeitura Municipal - Rua Dr. Othon Barcellos, 181 - Vila Paulista, Cruzeiro - SP, 12701-080

14. QUANTIFICAÇÃO

LOTE 1						
ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	QTDE.	UNIDADE	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
LINHAS E TRANCOS						
1.1		LINHAS TELEFÔNICAS ANALÓGICAS	5	Un.		
1.2		TRONCO DIGITAL CANAIS SIP (30 CANAIS)	15	Un.		
TRÁFEGO						
1.3		MINUTO FIXO-FIXO LOCAL (TERMINAL)	Ilimitado	Minutos		
1.4		MINUTO FIXO-MÓVEL (VC1)	Ilimitado	Minutos		
1.5		MINUTO FIXO-FIXO INTRA-REGIONAL	Ilimitado	Minutos		
1.6		MINUTO FIXO-MÓVEL INTRA-REGIONAL (VC2)	Ilimitado	Minutos		
1.7		MINUTO FIXO-MÓVEL INTER-NACIONAL	500 (estimado)	Minutos		
1.8		MINUTO FIXO-MÓVEL INTER-REGIONAL (VC3)	Ilimitado	Minutos		
1.9		MINUTO FIXO-FIXO INTER-REGIONAL	Ilimitado	Minutos		
SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA DIGITAIS EM LINHAS ESPECIAIS						
1.10		SERVIÇO DDR 0800	3	Un.		
1.11		ASSINATURA DO SERVIÇO TRIDÍGITO	3	Un.		
SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL						
1.12		LINHAS DE TELEFONIA MÓVEL	35	Un.		

LOTE 2						
ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	QTDE.	UNIDADE	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET						
2.1		LINK DEDICADO 1024 MBPS	1	Serviço		
2.2		LINK REDUNDANTE DEDICADO 512 MBPS	1	Serviço		

15. PORTABILIDADE

15.1. A CONTRATADA deverá manter os números de telefone relacionados, conforme critérios da Portabilidade Regulamentada pela ANATEL, além de outros que tiverem sua inclusão durante o Contrato.

15.2. Trancos Digitais canais SIP que deverão ter portabilidade:

1231411100, 1231411110, 1231436238, 1231436241, 1231436245, 1231436268,
1231436681, 1231436784, 1231436815, 1231436868, 1231437553, 1231437775,
1231440222, 1231440372, 1231440472, 1231440505, 1231440693, 1231440785,
1231441063, 1231441348, 1231441832, 1231441972, 1231442100, 1231445059,
1231451299, 1231453211, 1231453311, 1231453848, 1231456396, 1236000386,
1236000387, 1236003177, 1236003178, 1236003179, 1236003180, 1236003181,
1236003182, 1236003183, 1236003184, 1236003185, 1236003186, 1236003187,
1236003188, 1236003189, 1236003190, 1236003191, 1236003192, 1236003193,
1236003194, 1236003195, 1236003196, 1236003197, 1236003198, 1236003199,
1236003200, 1236003201, 1236003202, 1236003203, 1236003204, 1236003205,
1236003206, 1236003207, 1236003208, 1236003209, 1236003210, 1236003211,
1236003212, 1236003243, 1236003244, 1236003245, 1236003246, 1236003247,

1236003248, 1236003249, 1236003250, 1236003251, 1236003252, 1236003253,
1236003254, 1236003255, 1236003256, 1236003257, 1236003258, 1236003259,
1236003260, 1236003261, 1236003262, 1236003263, 1236003264, 1236003265,
1236003266, 1236003267, 1236003268, 1236003269, 1236003270, 1236003271,
1236003272, 1236003273, 1236003274, 1236003275, 1236003276, 1236003277,
1236003278, 1236003279, 1236003280, 1236003281, 1236003282, 1236003283,
1236003284, 1236003285, 1236003286, 1236003287, 1236003288, 1236003290,
1236003291, 1236003292, 1236003293, 1236003294, 1236003295, 1236003296,
1236003297, 1236003298, 1236003299, 1236003300, 1236003301, 1236003302,
1236003303, 1236003304, 1236003305, 1236003306, 1236003307, 1236003308,
1236003309, 1236003310, 1236003311, 1236003312, 1236003313, 1236003314,
1236003315, 1236003316, 1236003317, 1236003318, 1236003319, 1236003320,
1236003321, 1236003322, 1236003323, 1236003324, 1236003325, 1236003326,
1236003327, 1236003328, 1236003329, 1236003330, 1236003331, 1236003332,
1236003333, 1236003334, 1236003335, 1236003336, 1236003337, 1236003338,
1236003339, 1236003340, 1236003341, 1236003342, 1236003343, 1236003344,
1236003345, 1236003346, 1236003347, 1236003348, 1236003349, 1236003350,
1236003351, 1236003353, 1236003354, 1236003355, 1236003356, 1236003357,
1236003358, 1236003359, 1236003360, 1236003361, 1236003362, 1236003363,
1236003364, 1236003365, 1236003366, 1236003367, 1236003368, 1236003369,
1236003370, 1236003371, 1236003372, 1236003373, 1236003374, 1236003375,
1236003376, 1236003377, 1236003378, 1236003379, 1236003380, 1236003381,
1236003382, 1236003383, 1236003384, 1236003385, 1236003386, 1236003387,
1236003388, 1236003389, 1236003390, 1236003391, 1236003392, 1236003393,
1236003394, 1236003395, 1236003396, 1236003397, 1236003398, 1236003399,
1236003400, 1236003401, 1236003402, 1236003403, 1236003404, 1236003405,
1236003406, 1236003407, 1236003408, 1236003409, 1236003410, 1236003411,
1236003412, 1236003413, 1236003414, 1236003415, 1236003416, 1236003417,
1236003418, 1236003419, 1236003420, 1236003421, 1236003422, 1236003423,
1236003424, 1236003425, 1236003426, 1236003427, 1236003428, 1236003429,
1236003431, 1236003432, 1236003433, 1236003434, 1236003435, 1236003436,
1236003437, 1236003438, 1236003440, 1236003441, 1236003442, 1236003443,
1236003445, 1236003446, 1236003447, 1235005670, 1235005668, 1235005669,
1235005672, 1235005671, 1235005687, 1235005673, 1235005674, 1235005675,
1235005667, 1235005689, 1235005690, 1235005688, 1235005663, 1235005666,
1235005077, 1235005086, 1235005127, 1235005129, 1235005146, 1235005147,
1235005686, 1235005661, 1235005662, 1235005911, 1235005664, 1235005665,
1235005736, 1235018308, 1235005997, 1236003444, 1236003439, 1236000198,
1235005998, 1235018307, 1235005066, 1235018309, 1235018310, 1236000199,
1236003289, 1236000200, 1236000201, 1236000202, 1236000203, 1236001245,
1236003176, 1235005067, 1235005660, 1235005063, 1222858185, 1222858190,
1222858191, 1222858192, 1222858193, 1222858195, 1222858248, 1222858196,
1222858197, 1222858202, 1222858244, 1222858245, 1222858246, 1222858181,
1222858180, 1222851775, 1222850085, 1222850086, 1222850087, 1222850088,
1222850089, 1222850090, 1222851529, 1222851294, 1222850978, 1222850521,

1222850092, 1222850091, 1222858247, 1222858194, 1222858249, 1222858263,
1222858268, 1222858272, 1235005052, 1235005000, 1235005008, 1235005011,
1235005021, 1235005048, 1222858250, 1235005045, 1235005030, 1235005028,
1222858265, 1222858264, 1235005053, 1222858251, 1222858252, 1222858253,
1222858254, 1222858255, 1222858256, 1222858257, 1222858258, 1235005059,
1222858262, 1222858261, 1222858260, 1222858259

15.3. Solução 0800 com tronco de canais
Solução de ligações Ilimitada, não havendo tarifação para tráfego.
08007715095, 08008783395, 08008789628.

15.4. Linhas de telefonia móvel que deverão ter portabilidade:
12935000005, 12935000195, 12935000375, 12935000453, 12935000790, 12935000928,
12935001195, 12935001227, 12935001300, 12935001439, 12935001778, 12935859868

15.5. Serviços de fornecimento de link dedicado com 1024 Mbps.

15.6. Serviços de fornecimento de link redundante dedicado com 512 Mbps

15.6.1. Os links de dados mencionados nos itens 2.1 e 2.2 deverão operar em sistema de Load Balance, sendo responsabilidade da CONTRATADA garantir o fornecimento e a configuração de equipamentos compatíveis com essa funcionalidade, de modo a assegurar o pleno aproveitamento da capacidade redundante e simultânea dos circuitos contratados.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes dos fornecimentos registrados nesta licitação correrão por conta dos recursos específicos nos orçamentos das Secretarias Municipais, existentes nas dotações orçamentárias na data dos respectivos empenhos, mediante rateio pré-definido, por números de ramais existentes em cada unidade, minutagem utilizada e quantidade de servidores.

17. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E PRAZO DE EXECUÇÃO

17.1. A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos da lei 14.133/21, art. 108, previstas nas alíneas “f” e “g” do inciso IV e nos incisos V, VI, XII e XVI do caput do art. 75 desta Lei.

18. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a emissão dos controles de pagamento de cada serviço ofertado pela contratada.

19. DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO

19.1. A Secretaria de Administração designará servidor responsável para gestão do contrato, para atuar nas atividades previstas na Lei 14.133/21, e como fiscal do contrato e acompanhamento técnico operacional e execução ficará sobre a responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI.

20. SUPORTE

- 20.1. A CONTRATADA deverá possuir Central de Atendimento 24h (vinte e quatro horas) por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano através de um número 0800.

21. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 21.1. Apresentar certidões e/ou atestados fornecidos por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado em nome da licitante, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, demonstrando que a licitante executa ou executou contratos correspondentes a no mínimo 50% (cinquenta por cento) das quantidades estimadas;
- 21.2. A licitante deverá comprovar, por meio de certidões atualizadas, sua autorização/outorga pela ANATEL para exploração dos serviços SCM e STFC, bem como a regularidade regulatória e inexistência de sanções impeditivas vigentes, compatíveis com as modalidades objeto deste Termo.
- 21.3. Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante em seu próprio nome, nem algum outro que não tenha originado de contratação;
- 21.4. Certidão que comprove a outorga concedida pela ANATEL à empresa para explorar os serviços descritos neste documento e a comprovação de regularidade junto a ANATEL.

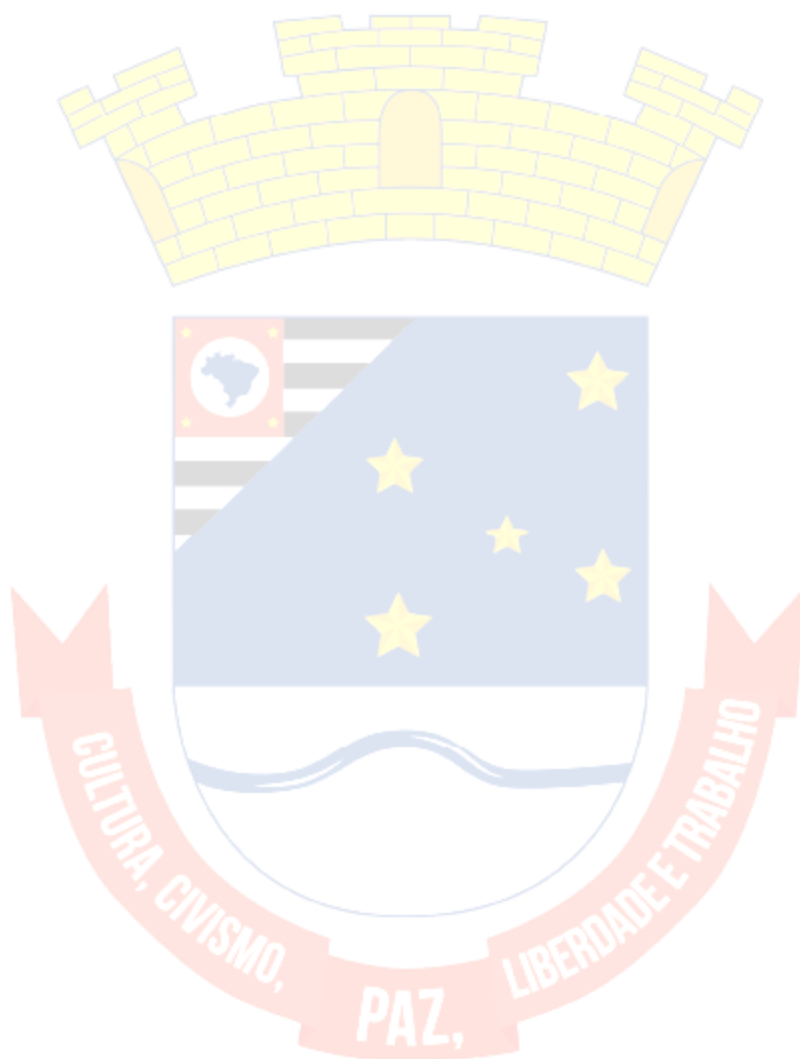
22. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES.

- 22.1. A CONTRATANTE poderá, durante a vigência do contrato, solicitar adição e/ou cancelamento dos serviços contratados em virtude da do aumento ou diminuição da demanda.
- 22.2. As solicitações serão feitas SOB DEMANDA e mediante emissão de Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.
- 22.3. A CONTRATADA deverá atender às solicitações de alterações nos serviços, condicionadas a um estudo de viabilidade técnica e econômico- financeira, os quais devem ser orçados e apresentado proposta aditiva.
- 22.4. As solicitações de adição de novos produtos não previstos obedecerão e serão comparável com os valores médios de instalação e manutenção já praticados nas localidades atendidas.
- 22.5. A CONTRATANTE poderá acrescer ou suprimir em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, mantidas as condições estipuladas no presente projeto, sem que caiba à CONTRATADA qualquer reclamação.
- 22.6. É facultada a supressão além dos limites acima estabelecidos mediante acordo entre as partes.

23. DO FISCAL E GESTOR DO CONTRATO

- 23.1. Será designado como Fiscal e Gestor do Contrato Felipe Pereira Arantes, vinculado ao Setor de Informática da Secretaria Municipal de Administração, e Evandro Moreira de Carvalho, vinculado à Secretaria de Governo, nos termos do

art. 117 da lei nº 14.133/2021, cabendo-lhe o acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação contratual, bem como cabendo-lhe, controle, fiscalização e avaliação da execução contratual, bem como emissão de relatórios e comunicação de quaisquer ocorrências relevantes à autoridade competente.



MEMORIAL DESCRITIVO

1. LINHAS TELEFÔNICAS ANALÓGICAS

- 1.1. Fornecer linhas telefônicas nas quantidades e endereços estabelecidos, conforme sua respectiva Tabela de Locais e Endereço
- 1.2. Ativar novas linhas telefônicas conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 1.3. Desativar linhas telefônicas que estiverem em operação conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 1.4. Realizar transferência de linhas conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 1.5. Possibilidade de serviços adicionais como identificador de chamadas, busca entre linhas, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular e serviço de 0800 conforme necessidade da CONTRATANTE e disponibilidade da CONTRATADA;
- 1.6. As novas linhas telefônicas deverão ser instaladas no prazo máximo de 10 dias, a contar da solicitação assim como também transferências;
- 1.7. 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.
- 1.8. Fornecer Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- 1.9. A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para todos os números atuais e outros que tiverem sua inclusão neste certame.
- 1.10. Estabelecer prazo de atendimento prioritário em linhas pré-definidas pela CONTRATANTE com prazo de atendimento de até 8 horas para esses casos
- 1.11. Será permitido a Subcontratação para utilização de atendimento da última milha nos endereços solicitados onde a contratada não possuir rede própria

2. SERVIÇO 0800/TRI DÍGITOS

- 2.1. O serviço 0800 deverá possuir número único e estar vinculado aos serviços tri dígitos 153, 192 e 199 listados;
- 2.2. O serviço 0800 deverá completar chamadas da modalidade local originadas de terminais fixos e móveis para o mesmo DDD da localidade da CONTRATANTE;
- 2.3. São vedadas as chamadas de longa distância nacional e longa distância internacional;
- 2.4. O serviço 0800 deverá possuir a característica de discagem gratuita na origem da chamada;
- 2.5. A CONTRATANTE informará e solicitará a CONTRATADA o tipo de interface (Acesso digital E1 ou linha analógica) especificado de acordo com o projeto de atendimento;
- 2.6. O serviço deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA durante 24 horas por dia, e estará limitado a escalas de atendimento e horários definidos pela CONTRATANTE;
- 2.7. Agendamento por horário - permite a CONTRATANTE especificar onde deverão terminar as chamadas em função do horário em que forem efetuadas.

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

3. TRONCOS DIGITAIS/SIP

- 3.1. Troncos Digitais E1
- 3.2. Fornecer troncos digitais E1 e faixas DDR ou SIP Trucking nas quantidades estabelecidas em conformidade sua respectiva Tabela de Locais e Endereço;
- 3.3. Interface tipo G.703 ou SIP Trucking
- 3.4. Sinalização de Linha tipo R2D-ISDN-SIP.
- 3.5. Sinalização de Registro tipo MFC 5C ou 5S
- 3.6. Ativar e desativar troncos conforme necessidade da CONTRATANTE e segundo o limite estabelecido na lei 14.133/21;
- 3.7. Prazo de instalação de no máximo 60 dias;
- 3.8. Disponibilidade mensal (SLA - Service Level Agreement) de 99% ao mês;
- 3.9. Início de atendimento em caso de defeito em até 4 horas;
- 3.10. SAMU (192) atendimento em até 2 horas.
- 3.11. Meio de atendimento em fibra-óptica;
- 3.12. Possibilidade de bloquear ligações internacionais.
- 3.13. Em casos em que for constatada inviabilidade de instalação a CONTRATADA deverá encaminhar as condições de atendimento (custo, prazo e meio) para análise da CONTRATANTE e poderá ser objeto de aditivo contratual;
- 3.14. Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- 3.15. Mudança de endereço de acessos instalados tem o mesmo prazo e condições de instalação de novos acessos e devem ser solicitadas formalmente a CONTRATADA;
- 3.16. A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone digital para digital) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL para todos os números atuais, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.

4. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL

- 4.1. Serviços de telefonia móvel, nas modalidades VC-1, VC-2 e VC-3. 3.1.1. fornecidos pela contratada incluso os serviços de internet conforme descritos neste termo. 3A prestação do serviço resume-se no fornecimento da sinalização GSM (Global System for Mobile Communications) como tecnologia móvel utilizada pelas empresas prestadoras dos Serviços de telefonia Móvel local, podendo a CONTRATADA, terceirizar o serviço, ficando a CONTRATADA responsável pelo suporte ao serviço.
- 4.2. Pacote de dados: 15 GBs mensal.
- 4.3. Pacote de minutos nacional: Livre
- 4.4. Mensagens de texto (Short Message Service – SMS): 100 mensais para qualquer outra operadora.

5. LINKS DE INTERNET

5.1. GERENCIAMENTO DA REDE IP

- 5.1.1.A CONTRATADA será responsável pela configuração do acesso e das configurações dos equipamentos necessários para o monitoramento dos Link's;
- 5.1.2.A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso via Web a um sistema de gerenciamento que permita identificar falhas de desempenho, taxas de erro, congestionamento e geração de relatórios com acesso para até 10 (dez) usuários simultaneamente;
- 5.1.3.O referido sistema de gerenciamento deverá apresentar no mínimo as seguintes informações:
 - 5.1.3.1. Velocidade do acesso;
 - 5.1.3.2. Visualização do mapa de topologia de rede;
 - 5.1.3.3. Alerta de indisponibilidade de links;
 - 5.1.3.4. Informações do tráfego de entrada e saída;
 - 5.1.3.5. Taxa média de ocupação do link (throughput);
 - 5.1.3.6. Visualização de gráfico detalhando a utilização da banda;
- 5.1.4.A CONTRATADA deverá monitorar proativamente os links, em sistema próprio e deverá fornecer para o CONTRATANTE acesso remoto, mediante credenciais de acesso (usuário e senha) ao sistema de gerência que permita monitorar o funcionamento, operação, tráfego, características técnicas, disponibilidade ao longo do tempo e demais informações técnicas pertinentes ao Serviço;
- 5.1.5.O gerenciamento do tráfego deverá ser realizado até a camada de aplicação, o que significa entender exatamente o que trafega pela rede e identificar as aplicações que mais consomem os circuitos.
- 5.1.6.O serviço de Gerenciamento deverá possibilitar a visibilidade da rede e aplicações através de uma plataforma WEB , com as seguintes características:
 - 5.1.6.1. Relatório de Falhas;
 - 5.1.6.2. Relatório permite monitorar o status dos serviços contratados (Up/Down) e viabiliza a gestão de falhas;
 - 5.1.6.3. Correlação de variáveis do serviço;

- 5.1.6.4. Indicadores de falhas e tempo real e histórico;
- 5.1.6.5. Situação de Serviços;
- 5.1.6.6. Topologia;
- 5.1.6.7. Relatório de Desempenho;
- 5.1.7. Visibilidade do desempenho da rede através de métricas, indicadores e estatísticas que medem:
 - 5.1.7.1. Relatório de Tráfego, Latência, Perda de Pacotes, Jitter, Taxa de erro.
- 5.1.8. Tráfego por Aplicação:
 - 5.1.8.1. Monitoramento online de tráfego na rede específico por aplicação, em tempo real;
 - 5.1.8.2. Identificação das transações que consomem mais banda de rede através de gráficos de fácil compreensão;
 - 5.1.8.3. Notificações e alarmes automáticos para aplicações que com consumo atípico de banda;
 - 5.1.8.4. Identificação das interfaces que estejam excedendo limite de utilização (limites configuráveis por aplicação por threshold);
 - 5.1.8.5. Definição de threshold para protocolos, interfaces, grupos de interfaces, velocidade, volume de tráfego por aplicação e utilização monitoradas pela plataforma;
- 5.1.9. Identificação dos potenciais pontos de gargalo através de indicadores coloridos para as diferentes interfaces que tenham violado limiares definidos.
- 5.1.10. Monitoração e Gestão Proativa:
 - 5.1.10.1. Serviço de monitoramento e detecção de alarmes de UP/Down, Latência, CRC, CPU e Memória na Ferramenta de Gerência nos termos 24x7;
 - 5.1.10.2. Suporte N1, N2 e N3 24x7;
 - 5.1.10.3. Contato com o cliente para troubleshooting e testes;
 - 5.1.10.4. Central 0800 de relacionamento ao cliente;
 - 5.1.10.5. Notificação proativa de alarmes automáticos para links com alto consumo ou para aplicações com consumo atípico de banda;
- 5.1.11. Gestão de Incidentes:
 - 5.1.11.1. Registro de incidentes na ferramenta de trouble ticket para gestão fim a fim do bilhete de defeito;
 - 5.1.11.2. Verificação de normalização da rede em casos de queda;
- 5.1.12. Gestão fim a fim dos bilhetes de defeito.
- 5.1.13. Gestão Recorrente com Relatórios Mensais:
- 5.1.14. Este serviço conta com uma gestão contínua realizada por uma equipe de especialistas que analisa mensalmente a rede do cliente até a camada de aplicação. O relatório é mensal e atividades são compostas por:
 - 5.1.14.1. Análise Técnica;
 - 5.1.14.2. Diagnóstico do ambiente do cliente/perfil de tráfego;
 - 5.1.14.3. Correlação de eventos e diagnóstico de causa-raiz;
 - 5.1.14.4. Detecção de comportamentos anormais;
 - 5.1.14.5. Gestão de capacidade e de desempenho de cada link;
 - 5.1.14.6. Interpretação do impacto das aplicações sobre os links WAN;

- 5.1.14.7. Medição do crescimento do tráfego de aplicações através de análises de tendência ao nível de protocolo e comparações de baselines;
- 5.1.14.8. Planejamento de capacidade futura da rede (Capacity Planning) e personalização dos cálculos de projeção de utilização de largura de banda;
- 5.1.14.9. Recomendações específicas por site;
- 5.1.14.10. Dimensionamento de banda;
- 5.1.14.11. Análise das aplicações e das configurações de classe de serviço;
- 5.1.15. Gerenciamento de rede com implementação de solução de segurança NGFW, voltada a proteção:
 - 5.1.15.1. IP
 - 5.1.15.2. Antivirus
 - 5.1.15.3. AntiSpam
 - 5.1.15.4. Botnet
 - 5.1.15.5. Reputação de domínio
 - 5.1.15.6. Sandbox
 - 5.1.15.7. filtro web
 - 5.1.15.8. SD-WAN
 - 5.1.15.9. VPN
 - 5.1.15.10. Desarmamento e reconstrução de conteúdo
 - 5.1.15.11. A contratada devera disponibilizar a solução em um único appliance
- 5.1.16. Aplicabilidade e custo-benefício de soluções de otimização de rede.

5.2. LINK DE INTERNET DEDICADO

- 5.2.1. Contratação de um Link Dedicado via fibra óptica, de uso ilimitado para o Serviço de Acesso
- 5.2.2. IP Internet com Taxa de Transmissão Efetiva, Garantida, em um único canal com fornecimento de Roteadores e demais equipamentos necessários para viabilizar a instalação;
- 5.2.3. A redundância de acesso deverá ser constituída por dois conjuntos CPE/enlace implantados com dupla abordagem ao prédio da CONTRATANTE, sem configurar ponto único de falha, em que cada conjunto é construído com recursos de transmissão distintos, onde cada conjunto é conectado ao respectivo POP (Central Pública). A redundância deverá suportar 100% (cem por cento) da velocidade solicitada pela CONTRATANTE.
 - 5.2.3.1. Os links, principal e redundante devem funcionar em sistema de Load Balance, com equipamento fornecidos pela CONTRATADA.
- 5.2.4. Os serviços de acesso à Internet deverão estar disponíveis 100% (cem por cento) da banda contratada, para download e upload, entre o ponto de saída da rede da PMC e o backbone da Internet da CONTRATADA, não sendo permitido qualquer tipo de modelagem de banda ou traffic shapping;
- 5.2.5. Não possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando 24 horas/dia, 07 dias/semana, sem limite de quantidade e nem restrição de tipo de dados trafegados, porta lógica ou serviço;
- 5.2.6. A CONTRATADA deverá fornecer os links implementados por meio de fibra óptica. Não serão permitidos acessos à Internet via satélite, rádio ou similares;

- 5.2.7. As fibras ópticas que forem utilizadas nas dependências da PMC deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, não susceptíveis a propagação de fogo;
- 5.2.8. A CONTRATADA deverá garantir uma disponibilidade média mensal de, no mínimo, 98% (noventa e oito), e os demais níveis de serviços especificados neste TR;
- 5.2.9. O backbone Internet oferecido pela CONTRATADA deverá estar em um DATACENTER, com ponto de presença nacional e internacional, possuir em operação canais dedicados, exclusivos e redundantes interligando-os diretamente a pelo menos 1 (hum) sistema autônomo (AS - Autonomous System) nacionais e internacional de operadora de transito, ter conexão ao PIX SP sendo que cada um deverá ter velocidade de, no mínimo, 1024 Mbps (mil e vinte e quatro megabits por segundo);
- 5.2.10. A CONTRATADA DEVERA estar ligada a essa estrutura por dois canais redundantes e em rodas distintas.
- 5.2.11. A CONTRATADA deverá possuir, no mínimo, POP (Points of Presence) próprios na região, com velocidade mínima de saída para o backbone da CONTRATADA de 1024 Mbps (mil e vinte e quatro megabits por segundo), por duas rotas distintas;

5.3. SERVIÇO DE PROTEÇÃO CONTRA-ATAQUES DE NEGAÇÃO DE SERVIÇO (DDOS e DOS)

- 5.3.1. Este serviço deverá ser implementado somente nos links informados no descritivo do item (LINKS DE INTERNET);
- 5.3.2. A CONTRATADA deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service) e DDoS (Distributed Denial of Service) para o circuito de conectividade IP dedicada à Internet;
- 5.3.3. DDoS
 - 5.3.3.1. A solução deverá ser baseada no monitoramento não intrusivo do tráfego e a mitigação deve ser nos centros de mitigação, a contratada deve oferecer pelo menos 10 centros de mitigação.
 - 5.3.3.2. O ataque deve ser mitigado pela CONTRATADA, separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de Internet da CONTRATANTE continuem disponíveis aos seus usuários;
 - 5.3.3.3. A proteção deverá operar sem exigir o desligamento de qualquer outro circuito de acesso da CONTRATANTE, independente de quantos ou quais sejam os demais fornecedores;
 - 5.3.3.4. A solução ofertada não poderá afetar a visibilidade do endereço de origem das requisições, mantendo o tráfego legítimo livre de qualquer modificação;
- 5.3.4. DOS
 - 5.3.4.1. O serviço deve ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra-ataques que explorem a capacidade dos canais de comunicação (ataques volumétricos, como ICMP Flood e UDP Flood), a capacidade de processamento de requisições da infraestrutura de redes (como SYN Flood e TCP Flag Abuses) ou a capacidade de processamento dos

servidores de aplicação (como GET/POST Floods e DNS Reflection Attacks);

5.3.4.2. A solução deve permitir a proteção, no mínimo, do tráfego dos serviços web (HTTP/HTTPS), DNS, VPN, FTP e correio eletrônico;

5.3.4.3. O serviço deve suportar a mitigação de ataques que utilizam técnicas de spoofing utilizando algoritmos de desafio-resposta, como SYN Cookies e TCP SYN authentication;

5.3.4.4. A solução deve possuir mecanismos para filtragem de pacotes anômalos, garantindo a validade das conexões, sem efetuar qualquer limitação com base no número de sessões ou de pacotes por endereço, de modo a evitar o bloqueio de usuários legítimos;

5.3.5.A CONTRATADA deverá manter uma lista dinâmica dos endereços bloqueados, retirando aqueles que deixarem de enviar requisições maliciosas após um intervalo de tempo considerado seguro;

5.3.6.O serviço deve ter capacidade de entrega de tráfego legítimo compatível com a capacidade total do circuito de acesso;

5.3.7.O sistema de controle e mitigação, devem ser fornecidos pelo mesmo fornecedor em appliance único;

5.3.8.Não será aceito solução opensource.

5.4. SERVIDORES DNS

5.4.1.A CONTRATADA deverá fornecer juntamente com o link Internet, serviços de DNS Server avançados e gerenciáveis com as características:

5.4.2.Acelerador de cache de DNS e proteção proativa baseada em aprendizado de máquina

5.4.3.Proteção de PINISHING

5.4.4.Bloqueio de C2, Dark Web e Ransomware

5.4.5.Proteção contra envio de SPAM

5.4.6.Gerenciamento de listas para restrição de acessos a endereços

5.4.7.Acesso WEB para relatórios e gerenciamento de configurações

5.5. CARACTERÍSTICAS

5.5.1.A CONTRATANTE não terá qualquer tipo de limitação quanto a quantidade (em bytes) e conteúdo da informação trafegada no acesso;

5.5.2.Possuir taxa de perda de pacotes menor que 2 %;

5.5.3.Latência média de 50 ms (do endereço da CONTRATANTE até a central da CONTRATADA);

5.5.4.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. Todos os pontos deverão ser ligados em fibra Optica.

5.5.5.Fornecimento mínimo de 8 endereços IP válidos (V4) para os links dos pontos concentradores distribuídos para o Datacenter da CONTRATANTE;

5.5.6.A CONTRATADA deverá possuir Termo de Autorização para a prestação de Serviço Comunicação Multimídia (SCM) outorgado pela ANATEL;

- 5.5.7.A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento 24h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- 5.5.8.O Modem e roteador serão fornecidos e configurados pela CONTRATADA, compatível com as especificações de cada link solicitado pela CONTRATANTE;
- 5.5.9.A CONTRATADA, deverá fornecer 01 (uma) equipe de suporte local para atendimento das solicitações da CONTRATANTE, nos pontos contratados;
- 5.5.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos para substituição em caso de defeito de qualquer ordem no prazo de 4 horas para modems e roteadores.
- 5.5.11. A CONTRATADA deverá configurar todos os pontos solicitados para a comunicação direta com o Datacenter do DTL.
- 5.5.12. A CONTRATADA, fornecerá o firewall FWNG e compatível para o tratamento do tráfego de todas as unidades da PMC.
- 5.5.13. A CONTRATANTE disponibilizará os seguintes recursos para instalação do(s) equipamento(s);
- 5.5.14. Os equipamentos utilizados no serviço serão a título de comodato,

5.6. INFRAESTRUTURA

- 5.6.1.Tomada elétrica tripolar com tensão estabilizada 110 ou 220V;
- 5.6.2.Tubulação (dutos) desobstruída com fio guia;
- 5.6.3.Cabeamento necessário do PT (ponto de terminação da rede da CONTRATADA) até o local onde serão instalados os equipamentos da solução;
- 5.6.4.Toda a infraestrutura externa para a instalação, ativação e equipamentos (Cabos, equipamentos, conectores, etc.) do acesso à Internet dedicado não deverá possuir qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 5.6.5.A CONTRATADA deve realizar a instalação e configuração de todos os recursos de sua propriedade, necessários à realização dos serviços (tais como acessos, modems, roteadores, etc.), nos horários previamente definidos pela CONTRATANTE.

6. DO TRÁFEGO TELEFÔNICO

- 6.1. Conforme especificações mínimas estabelecidas pelo órgão regulador;
- 6.2. Informar os custos de assinatura individuais das linhas telefônicas, acessos digitais, faixas de ramais, possibilidade de acesso centralizado as contas telefônicas;
- 6.3. A tarifação das chamadas deverá ser realizada em minutos ou valor fixo da assinatura quando o plano for ilimitado;
- 6.4. 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;
- 6.5. As mensalidades para as linhas telefônicas individuais deverão contemplar os minutos ilimitados para ligação local de fixo para fixo (inclusos nesta cotação);
- 6.6. Perfil de tráfego

- 6.6.1. Deverão ser considerados os volumes de chamadas indicadas no Anexo III, como referência para apresentação de proposta;
- 6.6.2. Os Perfis de Tráfego compõem-se de uma ESTIMATIVA, em minutos, baseadas nas faturas das contas telefônicas da CONTRATANTE relativa às chamadas originadas em seu âmbito, bem como outros serviços atualmente utilizados;
- 6.6.3. 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.

7. DA FATURA

- 7.1. As faturas das linhas telefônicas analógicas deverão ser apresentadas em um único documento impresso, totalizado, contendo em seu descritivo apenas o número do telefone e o valor total das despesas.

8. PRAZO E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO

- 8.1. O escopo de instalação está restrito a ativação e teste dos equipamentos fornecidos e toda a infraestrutura necessária e quaisquer programações diferenciadas para interligação de sistemas, são de responsabilidade do CONTRATANTE, a CONTRATADA, nestes casos, conforme a necessidade da CONTRATANTE deverá providenciar auxílio técnico;
- 8.2. A CONTRATADA deverá realizar a entrega e implementar toda a solução solicitada, contemplando: instalação, configuração, parametrização e testes no prazo de 30 (trinta) dias prorrogáveis por mais 30(trinta) dias da data de assinatura do CONTRATO.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1. Fornecer espaço físico e condições ambientais adequados para instalação dos equipamentos;
- 9.2. Fornecer cabeamento vertical e horizontal para a ativação dos ramais;
- 9.3. Fornecer Jumpeamento do Bloco PABX para rede cliente;
- 9.4. Fornecer a Central PABX e seus periféricos para receber os links da CONTRATADA;
- 9.5. Da mesma forma, será de responsabilidade do CONTRATANTE reparar ou refazer os acabamentos necessários para instalação do objeto pela CONTRATADA;
- 9.6. Receber os equipamentos, conforme solicitados, para posteriormente informar à CONTRATADA o local que foi instalado para que a mesma possa atualizar a sua base de dados;
- 9.7. Aplicar à empresa vencedora as penalidades regulamentares e contratuais;
- 9.8. Zelar pelos equipamentos;
- 9.9. Operar o equipamento por seus servidores, cumprindo rigorosamente a orientação da empresa vencedora;
- 9.10. O DTI deverá indicar os locais em que os equipamentos serão instalados dentro de cada unidade da Prefeitura;

- 9.11. Se responsabiliza pela adoção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados, e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 9.12. Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709, de 2018, a CONTRATANTE comunicará ao (à) titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao (à) titular.
- 9.13. A CONTRATANTE não garante a instalação de 100% do parque solicitado, sendo que utilizamos os dados atuais disponíveis mais uma projeção de crescimento administrativo;
- 9.14. Devolver os equipamentos à empresa CONTRATADA ao final do contrato para que a CONTRATANTE possa renovar todo o parque tecnológico após novo processo licitatório;
- 9.15. Os serviços especializados de operação, manutenção e ampliação (placas de expansão) dos equipamentos de PABXs da CONTRATANTE são de sua responsabilidade.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência;
- 10.2. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- 10.3. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- 10.4. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo “call center”;
- 10.5. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um PREPOSTO idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, que deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, informando nome, telefone e e-mail;
- 10.6. No momento do afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao DTI por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;
- 10.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;
- 10.8. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização do DTI;

- 10.9. Acatar as orientações do DTI, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 10.10. Prestar esclarecimentos ao DTI sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram a CONTRATADA, independente de solicitação;
- 10.11. Comunicar ao DTI, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 10.12. Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou Open Office Calc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório;
- 10.13. As faturas devem apresentar o detalhamento das chamadas por ramal e linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal e linha deve ser feito sempre em uma nova página;
- 10.14. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pelo DTI, para realizar as solicitações relativas a esta contratação, tais como manutenção, configuração, entre outros;
- 10.15. Levar, imediatamente, ao conhecimento do DTI, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- 10.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- 10.17. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato ao DTI, sem qualquer ônus para a mesma;
- 10.18. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão;
- 10.19. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 10.20. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 10.21. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser

- assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação;
- 10.22. Prestar os serviços dentro de elevados padrões de qualidade, com pessoal especializado, de acordo com as normas técnicas dedicadas ao assunto;
- 10.23. Substituir, por exigência da PMC, qualquer empregado que demonstre incapacidade técnica para execução dos serviços ou comportamento inadequado;
- 10.24. Deverá ter meios de locomoção e ferramentas próprias para a prestação dos serviços;
- 10.25. Deverá manter um padrão de fabricante em cada item da especificação (modelo de equipamentos);
- 10.26. Deverá retirar e fazer o descarte correto de peças e demais componentes dos equipamentos de acordo com as leis vigentes e a boa prática de preservação ambiental;
- 10.27. O descumprimento do SLA especificado neste documento passará a incorrer em dedução da fatura, no valor contratual mensal, proporcional ao tempo total de paralisação dos equipamentos, conforme previsto na normativa da agência reguladora (ANATEL);
- 10.28. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que, a critério da PMC, se façam necessários nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsto na lei 14.133/21;
- 10.29. Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados pela empresa vencedora ou seus prepostos à PMC ou ao usuário do local, ou ainda, a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a restauração, reparação, substituição ou indenização, conforme o caso;
- 10.30. Arcar com todos os custos e encargos resultantes da execução dos serviços, impostos, taxas e emolumentos incidentes sobre o objeto deste termo de referência, assim como encargos técnicos, trabalhistas, previdenciários e de seguros de acidentes de trabalho;
- 10.31. Zelar pela execução do contrato, usando todos os recursos necessários;
- 10.32. A migração dos serviços hoje em funcionamento deverá ser feita de forma transparente pela CONTRATADA, não interrompendo o mesmo. Caso haja necessidade de interrupção a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE o tempo necessário para que haja programação e se preciso executar o serviço fora do horário de expediente ou finais de semana;
- 10.33. Manter, durante toda a execução dos serviços, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.34. O (s) profissional (is) deverá (ão) estar uniformizado (s) e identificado (s), por meio de crachás ou outro meio que possibilite a identificação do funcionário e deverá (ão) ter todos os equipamentos de proteção individual, necessários a execução dos serviços, sendo que, os equipamentos de segurança deverão ter CA (certificado de aprovação) válida pelo Ministério do Trabalho. A PMC poderá a qualquer tempo exigir a apresentação do Certificado de Aprovação emitido pelo ministério do trabalho;

- 10.35. Os veículos da CONTRATADA deverão ser identificados/adesivados com informações que deixem claro a prestação de serviço para a PMC;
- 10.36. As informações a serem contempladas na identificação serão fornecidas pelo DTI;
- 10.37. Após a conclusão de toda ativação, cada equipamento ativado estará coberto pela Garantia do fabricante;
- 10.38. A CONTRATADA prestará todo o apoio necessário à transição contratual, após a nova concorrência, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados, vinculado ao aditamento de contrato no prazo necessário para realização da transição;
- 10.39. Deverá etiquetar todos os equipamentos com etiquetas que não permitam remoção, contendo informações gerais de não remoção do equipamento;
- 10.40. A etiqueta adesiva será fixada pela CONTRATADA na parte frontal do equipamento (o texto e modelo da etiqueta deverão ser definidos pelo DTI).
- 10.41. Fornecer o Cross Connection entre o Rack da Contratante para a Internet da Contratada

11. CONDIÇÕES DE SERVIÇO E MANUTENÇÃO

- 11.1. Os itens presentes nesse lote para especificação são apenas estimativos para o contrato;
- 11.2. A CONTRATADA apenas cobrará por linhas analógicas que tenham sido instaladas e pela minutagem efetivamente utilizada.
- 11.3. É de responsabilidade da CONTRATADA providenciar alteração de endereços das linhas analógicas quando solicitada pela CONTRANTE desde que haja viabilidade técnica; não havendo, a CONTRATADA deverá discutir com a CONTRANTE meios alternativos para atender a demanda.

12. SERVIÇOS

- 12.1. Garantia de nível de serviço
- 12.2. A abertura de chamados técnicos será através de atendimento telefônico específico, disponível obrigatoriamente através de número gratuito (0800).
- 12.3. O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema conforme tabela abaixo:

Falha	Tempo
Crítica	4 horas
Majoritária	8 horas
Minoritária	24 horas
SAMU (192) Defesa Civil (199) e Guarda Municipal (153)	2 horas

Classificação	
CRÍTICA	Quando ocorrer a perda do serviço, como:
	- Linha fora de serviço;
	- Não recebe nenhuma chamada;
	- Não realiza nenhuma chamada.

MAJORITÁRIA	Quando o serviço estiver com falha intermitente, como:
	- Qualquer tipo de perda de redundância;
	- Falhas no processamento de chamadas;
	- Taxa de erro em rotas desde que o tráfego permaneça operando;
	- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz (eco, ruído, volume baixo).
MINORITÁRIA	Quando a falha no serviço não afetar a qualidade ofertada, como
	- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais;

13. FISCALIZAÇÃO

- 13.1. A fiscalização do objeto será exercida pelo DTI, que deverá controlar e avaliar em conformidade com as exigências editalícias;
- 13.2. Qualquer exigência da fiscalização, respaldada na legislação aplicável, no Edital e seus anexos e no Contrato, deverá ser imediatamente atendida pela CONTRATADA;
- 13.3. Incumbe à fiscalização verificar se o serviço foi prestado de acordo com as exigências do Edital e seus anexos;
- 13.4. Estando o serviço prestado em conformidade com as especificações do Edital e seus anexos, os documentos correspondentes de cobrança deverão ser examinados e atestados pela fiscalização e enviados ao setor financeiro da PMC para pagamento;
- 13.5. No caso de recusa da fiscalização em atestar a nota fiscal/fatura, relativa à prestação do serviço, a CONTRATADA será notificada, por escrito, sobre as irregularidades apontadas pelo fiscal, para adoção das providências previstas em lei vigente, no que couber;
- 13.6. A supervisão por parte da CONTRATANTE, sob qualquer forma, não isenta ou diminui a responsabilidade da CONTRATADA, na perfeita execução dos serviços.

Bruno da Silva Araujo
Diretor de Tecnologia da Informação

João Batista Vaz de Sousa
Secretário Municipal de Administração