**ANEXO I-A – TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telecomunicação - STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância; Serviço 0800 Local; Conexão a Internet Dedicado com segurança e Anti DDOS - DENIAL OF SERVICE.

**Prestação de serviços de telecomunicação - STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância; Serviço 0800 Local; Conexão a Internet Dedicado com segurança e Anti DDOS – DENIAL OF SERVICE.**

**1.1. Linhas telefônicas analógicas:**

* Fornecer linhas telefônicas analógicas nas quantidades e endereços estabelecidos no **Anexo I-B, Tabela 1.**
* Ativar novas linhas telefônicas conforme necessidade da CONTRATANTE.
* Desativar linhas telefônicas que estiverem em operação conforme necessidade da CONTRATANTE.
* Possibilidade de serviços adicionais como identificador de chamadas, busca entre terminais, bloqueio de ligações a cobrar ou DDD, DDI e celular conforme necessidade da CONTRATANTE.
* Devem ser telealimentadas, a fim de garantir a comunicação mesmo na falta de energia elétrica.
* Tecnologias alternativas como FWT (Fixed Wireless Terminal) serão permitidas somente para endereços onde não houver disponibilidade de par metálico.
* Central de Atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, através de um número 0800.
* Nos casos onde não for possível a instalação por par metálico ou FWT, que dependam de projeto de infraestrutura, deverá ser apresentado à CONTRATANTE, que será responsável pelo custo do projeto.
* Novas linhas telefônicas deverão ser instaladas no prazo máximo de até 10 dias.

**1.2. Troncos Digitais E1 - Ramais DDR:**

* Fornecer troncos digitais E1 e faixas DDR nas quantidades estabelecidas no **Anexo I-B, Tabela 2.**
* Interface tipo G.703.
* Sinalização de Linha tipo R2D.
* Sinalização de Registro tipo MFC 5C ou 5S.
* Ativar e desativar troncos conforme necessidade da CONTRATANTE.
* Disponibilidade mensal (SLA - Service Level Agreement) de 99% ao mês.
* Em caso de defeito, deverá ser reparado em até 04 horas.
* Meio de atendimento em par metálico, fibra-óptica. Não serão aceitas soluções que contemplem sublocação de meio físico, devendo a Contratada prover o serviço por meios próprios.
* Em casos onde for constatada inviabilidade de instalação, a CONTRATADA deverá encaminhar as condições de atendimento (custo, prazo e meio) para análise da CONTRATANTE.
* Prazo de instalação de até 90 dias.
* Central de Atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, através de um número 0800.
* Mudanças de endereço de acessos instalados terão um prazo de até 90 dias.
* A CONTRATADA deverá manter a mesma numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números relacionados no **Anexo I-B, Tabela 2**, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.

**1.3. Serviço DDG - Discagem Direta Gratuita (0800) local:**

**Características mínimas:**

* Fornecer o serviço na quantidade estabelecida no **Anexo I-B, Tabela 3.**
* O serviço 0800 deverá possuir número único.
* O serviço 0800 deverá completar chamadas da modalidade local originadas de terminais fixos e móveis para o mesmo DDD da localidade da CONTRATANTE.
* São vedadas as chamadas de longa distância nacional e longa distância internacional.
* O serviço 0800 deverá possuir a característica de discagem gratuita na origem da chamada.
* A CONTRATANTE informará e solicitará à CONTRATADA o tipo de interface (Acesso Digital E1 ou Linha Analógica) especificado de acordo com o projeto de atendimento.
* O serviço deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia e estará limitado a escalas de atendimento e horários definidos pelo CONTRATANTE.
* Central de Atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, através de um número 0800.
* Prazo de ativação de até 60 dias após assinatura do Contrato.
* **Agendamento por horário:** permite ao CONTRATANTE especificar onde deverão terminar as chamadas em função do horário em que forem efetuadas.
* **Agendamento por data:** permite ao CONTRATANTE especificar onde as chamadas deverão terminar em função da data ou dia da semana em que serão realizadas para o número 0800.
* **Seleção de origem:** permite ao CONTRATANTE especificar para onde serão encaminhados os atendimentos (Centro de Atendimento) das chamadas conforme a origem da ligação.
* **Restrição de acesso por telefone público.**
* **Restrição de área de abrangência:** permite ao CONTRATANTE bloquear as áreas das quais não deseja receber chamadas de telefones fixos ou móveis.
* **Mensagem personalizada:** permite ao CONTRATANTE definir formato e conteúdo da mensagem que o chamador ouvirá ao ligar para o 0800.
* **Distribuição Cíclica de Chamadas:** distribui chamadas de modo uniforme, evitando a sobrecarga de um centro de atendimento ou atendente.
* **Distribuição Sequencial de Chamadas:** distribui sequencialmente as chamadas conforme ordem de troncos/ramais estabelecida, priorizando sempre a primeira terminação livre.

**2. DO TRÁFEGO TELEFÔNICO**

**Método:**

* Conforme especificações mínimas estabelecidas pelo órgão regulador, informar os custos de assinaturas individuais das linhas telefônicas, troncos digitais, faixas DDR e serviço 0800.
* A tarifação das chamadas deverá ser realizada em minutos, ilimitados.
* As tarifas utilizadas deverão ter como base o constante do Plano Básico 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 licitada.

**Perfil de tráfego:**

* Deverão ser considerados os volumes de chamadas indicadas no **Anexo I-C** como referência orientadora para apresentação de proposta.
* O Perfil de Tráfego e seus custos (Anexo I-C), compõem-se de uma ESTIMATIVA, em minutos ilimitados.
* O Perfil de Tráfego do **Anexo I-C** servirá tão somente de subsídio para análise da proposta global mais vantajosa e, portanto, não implica em qualquer compromisso futuro ou restrição quantitativa de uso para a CONTRATANTE.

**3. DA FATURA**

As faturas de cada serviço devem ser encaminhadas ao e-mail compras@saecil.com.br, individualizadas por linha, seja analógica ou digital, com valor total e o respectivo descritivo com os valores das ligações.

**4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

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

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

**5. LINK INTERNET DEDICADO EM FIBRA ÓPTICA**

* Acesso dedicado à internet em fibra óptica, com garantia de 100% da velocidade contratada, informada no **Anexo I-B, Tabela 4,** com especificações mínimas deste item e seus subitens.

**Acesso:**

* O acesso deverá ser fornecido obrigatoriamente através de fibra óptica, não sendo aceito, em nenhuma hipótese, outro meio de transporte de dados.
* Deverá ser bidirecional e simétrico na velocidade contratada, com especificações mínimas conforme segue abaixo:
* O uso da fibra óptica como meio de transporte dos dados deverá ser utilizado em todos os enlaces (trajeto), desde o backbone da operadora de Telecomunicações, até o Modem instalado dentro do datacenter da SAECIL.
* Não serão aceitas soluções híbridas que contemplem sublocação de meio físico de acesso e dos links que compõem o backbone da CONTRATADA sem prévia autorização expressa da SAECIL, devendo a Contratada prover o serviço por meios próprios fim-a-fim com tecnologia de fibra óptica.
* A Contratada deverá apresentar, no ato da assinatura do Contrato, declaração de que dispõe de Rede de Transmissão em Fibra Óptica instalada no município de Leme/SP.
* Acesso simétrico (mesma velocidade nominal nos dois sentidos).
* Velocidade mínima de 100% da velocidade nominal.
* Disponibilidade real mínima de 99,90% (SLA), através de acesso em fibra óptica, garantindo disponibilidade máxima possível do serviço.
* A Contratante não terá qualquer tipo de limitação quanto a quantidade (em bytes) e conteúdo da informação trafegada no acesso.
* Possuir taxa de perda de pacotes menor ou igual a 2%.
* Latência média: menor ou igual a 75ms.
* Vedada a utilização de rádio frequência como meio físico de acesso para a última milha ou backbone da Contratada.
* Fornecimento mínimo de 6 endereços IP fixos (válidos roteáveis na internet).
* A Contratada deverá possuir central de atendimento 24 horas por dia, 365 dias por ano, através de um número 0800.
* Em caso de defeito, a solução deverá ser de no máximo 4 horas.
* O acesso à internet deverá ser realizado sem necessidade de provedor.

**Roteador:**

* Os roteadores serão fornecidos pela Contratada com instalação, configuração e gerência.
* A configuração será executada para que a rede de computadores da contratante possua acesso à internet.
* Possuir quantidade mínima necessária de memória que atenda a velocidade e funcionalidades deste item, em conformidade com as recomendações do fabricante.
* Possuir protocolo de gerenciamento SNMP.
* Todos os roteadores deverão ter capacidade para suportar o tráfego com banda completamente ocupada, sem exceder a 80% de utilização de CPU e memória.
* Responder por todas as normas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

**Instalação:**

* Toda a infraestrutura externa para a instalação, ativação e equipamentos (cabos, equipamentos, conectores, etc.) do acesso à internet dedicada não deverá possuir qualquer ônus para a Contratante
* O prazo máximo de instalação é de até 120 dias a partir da assinatura do Contrato.

**Gerenciamento da solução:**

* Fornecer através de acesso a portal web onde o Contratante poderá monitorar o trafego da rede corporativa e gerenciar o tráfego internet do link contratado.

**Backbone:**

* Possuir ao menos uma saída para backbone internacional própria, ou contrato de trânsito com provedor de backbone internacional.
* Saída internacional agregada maior ou igual a 5 Gbps.
* Latência média: menor ou igual a 75ms.
* Perda de Pacotes: menor ou igual a 1%.
* Disponibilidade mensal: maior ou igual à 99,7%.

Leme, 28 de setembro 2023.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Irineu Brufato Júnior José Ademir Carvalho

Depto. Compras/Licitação Divisão Administrativa

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Maurício Rodrigues Ramos

Diretor-Presidente