**ANEXO I**

 **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; Prestação de serviços SMP (Serviço móvel pessoal) local e longa distância.

**LOTE 01**

**Prestação de serviços de telecomunicação - STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) Local e Longa Distância; Serviço 0800 Local; Conexão a Internet Dedicado.**

**Linhas telefônicas analógicas.**

**-** Fornecer linhas telefônicas analógicas nas quantidades e endereços estabelecidos no **Anexo II – 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 tele alimentadas, a fim de garantir a comunicação mesmo na falta de energia elétrica;

- Tecnologias alternativas como FWT (Fixed wireless Terminal) serão permitidas somente para endereços onde não houver disponibilidade de par metálico;

- Central de Atendimento 24 h 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 para a CONTRATANTE que será responsável pelo custo do projeto;

- Novas linhas telefônicas deverão ser instaladas no prazo máximo de até 10 dias;

**Troncos Digitais E1 – Ramais DDR**

- Fornecer troncos digitais E1 e faixas DDR nas quantidades estabelecidas no **Anexo II –**

**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 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;

- Mudança de endereço de acessos instalados terá 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 II – Tabela 2**, além de outros que tiverem sua inclusão neste certame.

**Serviço DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) local;**

Características mínimas:

- Fornecer o serviço na quantidade estabelecida no **Anexo II – 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 a CONTRATADA o tipo de interface (Acesso digital E1 ou linha analógica) especificado de acordo com o projeto de atendimento;

- O serviço deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, e estará limitado a escalas de atendimento e horários definidos pelo CONTRATANTE;

- Central de Atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;

- Prazo de ativação: 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;

**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;

- As tarifas utilizadas deverão ter como base aqueles constantes do Plano básico de serviços, regulamentado para o setor de telecomunicação e informado através do preenchimento da Proposta Comercial, 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 III** como referência orientativa para apresentação de proposta;

- O Perfil de Tráfego e seus custos (Anexo III) compõem-se de uma ESTIMATIVA, em minutos e em valores, baseadas nas faturas das contas telefônicas da CONTRATANTE relativa às chamadas originadas em seu âmbito, bem como outros serviços atualmente utilizados;

- O Perfil de Tráfego do **Anexo III**, servirá tão somente de subsídio para análise da proposta global mais vantajosa e portanto, não implicam em qualquer compromisso futuro ou restrição quantitativa de uso para a CONTRATANTE.

**Da fatura**

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

**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 do CONTRATANTE reparar ou refazer os acabamentos necessários para instalação do objeto pela CONTRATADA.

**Link Internet Dedicado em Fibra Óptica.**

- Acesso Dedicado à internet em fibra óptica, com garantia de 100% da velocidade contratada, informada no **Anexo II – 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;

- As empresas participantes do processo licitatório do lote 01, deverão apresentar juntamente com a proposta, 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 75 ms;

- 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 dedicado 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 á 5 Gbps;

- Latência média: menor ou igual à 75 ms

- Perda de Pacotes: menor ou igual à 1 %

- Disponibilidade mensal: maior ou igual à 99,7%

**LOTE 2**

**Prestação de serviços de SMP (Serviço móvel pessoal) local e longa distância, com o fornecimento de 48 linhas habilitadas para originar e receber chamadas dos tipos VC1, VC2 e VC3.**

**Das especificações:**

- Prestação de serviços de telefonia móvel, conforme **Anexo II – Tabela 5,** compreendendo a habilitação de 48 (quarenta e oito) linhas, com estimativa mensal de 10.000 (dez mil) minutos compartilhados em ligações VC-1, 200 (duzentos) minutos compartilhados para ligações VC-2 e 200 (duzentos) minutos compartilhados para ligações VC-3 e 27 Pacote de dados para smartphone 3G/4G com 3GB de franquia mensal.

**Características básicas da prestação dos serviços:**

- As chamadas entre as linhas, pertencentes ao mesmo plano corporativo, deverão ser gratuitas (intragrupo), independentemente da quantidade de chamadas;

- A contratada deverá enviar, mensalmente, sem custo adicional, informações detalhadas por tipo de ligações e minutos, referentes às faturas;

- Deverá possuir disponibilidade através de ferramenta de consulta de conta via web, especialmente no que concerne a consulta de faturas e pagamentos, resumo da conta antes do seu fechamento e saldo parcial do contrato;

- O plano de serviços de telefonia móvel também deverá atender aos seguintes requisitos:

a) compartilhamento dos minutos entre as estações móveis;

b) tarifação dos serviços que excederem o plano corporativo igual à da assinatura;

c) tarifação das ligações VC-2 e VC-3 conforme proposta financeira da contratada.

- A contratada deverá manter atendimento às solicitações da contratante durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana, com disponibilização de meio de contato exclusivo, fácil e ágil, em casos de emergências, além de call center da operadora.

- Deverá designar um gerente de contas nos dias úteis em horário comercial para dar atendimento, pessoalmente, através de contato telefônico e/ou por correio eletrônico, às solicitações da contratante.

- Deverá permitir chamadas telefônicas VC1, VC2 e VC3 para qualquer outro usuário do STFC, SMC, SME ou SMP de qualquer operadora.

- Fornecer ferramenta para gerenciamento do plano corporativo via web, possibilitando o acompanhamento e controle de uso de cada linha habilitada.

- Deverão ser prestados os seguintes serviços, em conformidade com a Resolução ANATEL 477, de 07 de agosto de 2007, que regulamento o Serviço Móvel Pessoal, além de outras normas aplicáveis ao referido serviço:

a) VC-1: ligação feita de móvel para fixo da mesma cidade ou entre cidades da mesma área (DDD);

b) VC-1: ligação feita de móvel para móvel da mesma operadora e que não pertença ao mesmo plano corporativo;

c) VC-1: ligação feita de móvel para móvel de outra operadora, de mesmo DDD;

d) VC-1: ligação feita de móvel para fixo, em Roaming;

e) VC-1: ligação feita de móvel para móvel, de mesma operadora, em outra área, em Roaming;

f) VC-1: ligação feita de móvel para móvel, de outra operadora, em Roaming;

g) VC-2: ligação feita de móvel para fixo;

h) VC-2: ligação feita de móvel para móvel, da mesma operadora;

i) VC-2: ligação feita de móvel para móvel, para outra operadora;

j) VC-3: ligação feita de móvel para fixo;

k) VC-3: ligação feita de móvel para móvel, da mesma operadora;

l) VC-3: ligação feita de móvel para móvel, para outra operadora.

**Entrega:**

- A entrega inicial dos SIM CARD´s, deverá ocorrer no prazo máximo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato;

- Na hipótese de perda, roubo ou furto, o contratante comunicará à contratada o fato, para que seja providenciado o bloqueio dos serviços;

- A reposição do SIM CARD furtado ou roubado, desde que devidamente apresentado o respectivo Boletim de Ocorrência, deverá ocorrer sem custo para a contratante.

**Habilitação:**

- As habilitações e desabilitações dos SIM CARD´s sempre serão efetuadas por meio de solicitação formal da contratante;

- O prazo para a habilitação e desabilitação das linhas será de até 15 (quinze) dias úteis, mesmo que solicitado em dias não úteis;

- Somente serão objeto de cobrança as linhas habilitadas e os serviços efetivamente utilizados.

- A contratada deverá possuir abrangência de cobertura para todo o Estado de São Paulo, bem como, na capital federal e nas capitais estaduais.

**OBSERVAÇÃO:**

A CONTRATADA deverá manter a mesma numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para todos os já existentes.

MARCOS ROBERTO BONFOGO

Diretor Presidente

**Anexo II – Locais para prestação dos serviços.**

**LOTE 01**

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

**Serviço 0800 Local; Conexão a Internet Dedicado.**

**Tabela 1 – Linhas Telefônicas**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo\_Logr** | **Nome** | **Numero** | **Cep** | **Bairro** | **Nº Terminal** |
| RDV | ANHANGUERA | 0 | 13612200 | DIVISA LME AAS | 1935711864 |
| R | PRESTES MAIA | 0 | 13616520 | VL SANTANA | 1935711758 |
| R | JULIAO,PE | 971 | 13610230 | CENTRO | 1935711837 |
| RDV | ANHANGUERA | 0 | 13625000 | RURAL | 1935671341 |
| R | JULIAO,PE | 971 | 13610230 | CENTRO | 1935717071 |

**Tabela 2 – Troncos Digitais**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Logradouro** | **Logradouro** | **Número** | **Bairro** | **CEP** | **Telefone** | **Troncos** | **Ramais DDR** |
| R | JULIAO, PE | 971 | CENTRO | 13610230 | 1935736200 | 30 | 10 |

**Tabela 3 – Serviço DDG (0800) Local**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo\_Logradouro** | **Nome\_Logradouro** | **Nu\_Logradouro** | **Bairro** | **Cep** | **Nº 0800** | **Nº Terminal** |
| R | JULIAO, PE | 971 | CENTRO | 13610230 | 8007716231 | 1935736208 |

 **Tabela 4 – Internet Dedicada – (SLA 99,90%)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo Logradouro** | **Logradouro** | **Número** | **Bairro** | **CEP** | **Velocidade** |
| R | JULIAO, PE | 971 | CENTRO | 13610230 | 50 MB |

**LOTE 2**

**Prestação de serviços de SMP (Serviço móvel pessoal) local e longa distância, com o fornecimento de 33 linhas com aparelhos celulares em comodato habilitados para originar e receber chamadas dos tipos VC1, VC2 e VC3.**

**Tabela 5 – Serviços SMP (Serviço móvel pessoal)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipos de Serviço**  | **Quantidade**  |
| Assinaturas/linhas  | **48** |
| Plano de Gestão On Line | **48** |
| Tarifa Zero - Intra grupo | **48** |
| Pacote de dados - Smartphone - 3 GB | **27** |
| Pacote de minutos compartilhados (qualquer operadora móvel e fixa VC1) | **10000** |
| Pacote de minutos compartilhados (qualquer operadora móvel e fixa VC2) | **200** |
| Pacote de minutos compartilhados (qualquer operadora móvel e fixa VC3) | **200** |

**Anexo III - Estimativa de valores fixos e variáveis;**

**LOTE 01**

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

**Serviço 0800 Local; Conexão a Internet Dedicado.**

|  |
| --- |
| **Mensalidade dos Serviços** |
|   | **Quantidade** | **Valor unitário** | **Valor mensal** | **Valor 12 Meses** |
| Linhas telefônicas  | **5** | 72,96 | 364,80 | 4.377,60 |
| Troncos Digitais - C/ 30 Canais | **1** | 405,78 | 405,78 | 4.869,36 |
| Ramais DDR  | **10** | 7,17 | 71,70 | 860,40 |
| Serviço DDG - 0800 Local | **1** | 50,00 | 50,00 | 600,00 |
| Link Internet Dedicado - 50 Mbps. | **1** | 5.098,34 | 5098,34 | 61.180,08 |
|  |  | **SUB TOTAL 1** | **5.990,62** | **71.887,44** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **TRÁFEGO - Local** |
|   | **Quantidade** | **Valor unitário** | **Valor mensal** | **Valor 12 Meses** |
| Minuto fixo - fixo local - Terminais | **1200** | 0,09 | 108,00 | 1.296,00 |
| Minuto fixo - fixo local -DDR | **7000** | 0,06 | 420,00 | 5.040,00 |
|   | Vivo | **100** | 0,59 | 59,00 | 708,00 |
|  Minuto fixo - móvel | Claro | **100** | 0,59 | 59,00 | 708,00 |
|  Local (VC1) | Tim | **100** | 0,59 | 59,00 | 708,00 |
|   | Oi | **100** | 0,59 | 59,00 | 708,00 |
|   | Nextel | **100** | 0,59 | 59,00 | 708,00 |
| Minuto fixo - fixo local - 0800 | **1500** | 0,26 | 390,00 | 4.680,00 |
| Minuto móvel - fixo local - 0800 | **3000** | 1,08 | 3.240,00 | 38.880,00 |
|  |  |  | **SUB TOTAL 2** | **4.453,00** | **53.436,00** |
|  |  |  |  |  |  |
| **TRÁFEGO - Longa Distância** |
|  | **Quantidade** | **Valor unitário** | **Valor mensal** | **Valor 12 Meses** |
| Minuto fixo - fixo Intra-regional | **600** | 0,41 | 246,00 | 2.952,00 |
| Minuto fixo - móvel Intra-regional (VC2) | **100** | 1,40 | 140,00 | 1.680,00 |
| Minuto fixo - fixo Inter-regional | **100** | 0,49 | 49,00 | 588,00 |
| Minuto fixo - móvel Inter-regional (VC3) | **100** | 1,52 | 152,00 | 1.824,00 |
|  |  |  | **SUB TOTAL 3** | **587,00** | **7.044,00** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | **VALOR GLOBAL – LOTE 01**  | **11.030,62** | **132.367,44** |
|  | **(Sub total 1 + 2+ 3)** |

**LOTE 2**

**Prestação de serviços de SMP (Serviço móvel pessoal) local e longa distância, com o fornecimento de 48 linhas habilitadas para originar e receber chamadas dos tipos VC1, VC2 e VC3.**

|  |
| --- |
| **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SMP (SERVIÇO MÓVEL PESSOAL) LOCAL E LONGA DISTÂNCIA** |
| **Tipos de Serviço**  | **Qtd.**  | **Valor Unitário** | **Valor Mensal** | **Valor Anual** |
| Assinaturas/linhas  | **48** | 15,40 | 729,60 | 8.755,20 |
| Plano de Gestão On Line | **48** | 3,14 | 150,72 | 1.808,64 |
| Tarifa Zero - Intra grupo | **48** | 2,22 | 106,56 | 1.278,72 |
| Pacote de dados - Smartphone - 3 GB | **27** | 36,60 | 988,20 | 11.858,40 |
| Pacote de minutos compartilhados (qualquer operadora móvel e fixa VC1) | **10000** | 0,22 | 2.200,00 | 26.400,00 |
| Pacote de minutos compartilhados (qualquer operadora móvel e fixa VC2) | **200** | 0,38 | 76,00 | 912,00 |
| Pacote de minutos compartilhados (qualquer operadora móvel e fixa VC3) | **200** | 0,53 | 106,00 | 1.272,00 |
|  |  **TOTAL LOTE 02**  | **4.055,28** | **48.663,36** |

Leme/SP, 14 de Maio de 2018.

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

 Irineu Brufato Júnior

Chefe do Departamento de Compras/Licitação

MARCOS ROBERTO BONFOGO

Diretor Presidente